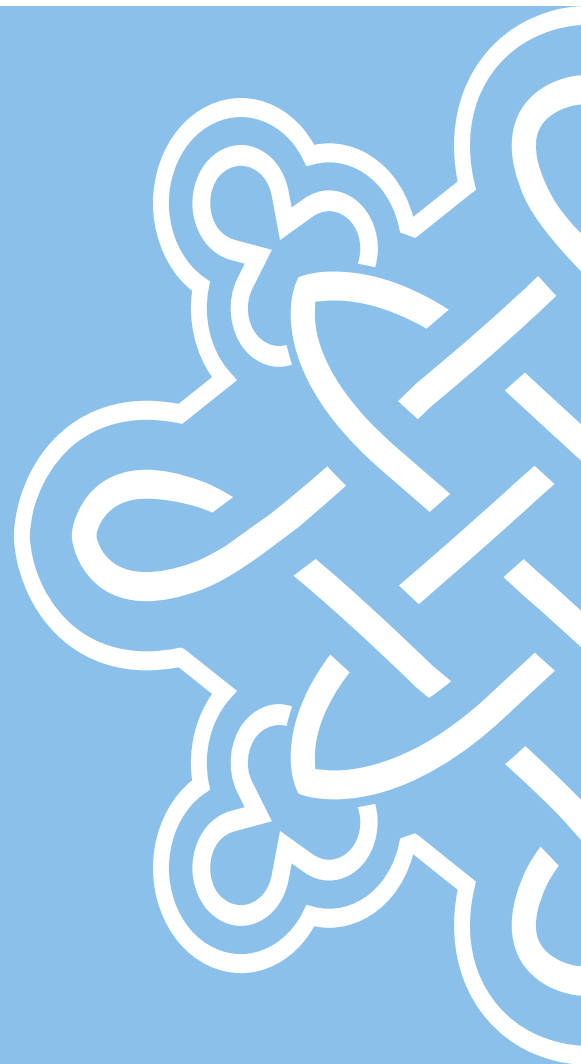




JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2019



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2019

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

Tartalom

Elnöki előszó	5
I. Működés	7
1. A Testület működése, szervezet és irányítás	7
2. Jogszabályi környezet	9
3. Ügytípusok, eljárások	11
4. A belföldi kapcsolatok	14
5. Nemzetközi kapcsolatok	16
6. A IV. Alternatív Vitarendezési Konferencia	19
7. A határon túli joghallgatók támogatása, a Szász Pál Nyári Egyetem	30
II. Eljárások, eredmények	32
1. Általános ügyek számokban	32
2. Elszámolási ügyek számokban	33
3. A kérelmek benyújtásának módja az általános ügyekben	34
4. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása az általános ügyekben	35
5. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók az általános ügyekben	36
6. Kérelemmel érintett termékek az általános ügyekben	37
7. A befogadási arány az általános ügyekben	38
8. Az érdemi elbírálásra nem alkalmas általános ügyek	39
9. Az érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredményei	41
10. Jogorvoslati lehetőségek, határozatok bírósági megtámadása	45
11. A meghallgatások száma az általános ügyekben	47
12. Átlagos ügyintézési idő	47
III. Szektoronkénti elemzés	49
1. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	49
1.1. Hitel- és pénzkölcsönnyújtás	50
1.1.1. Jelzáloghitel	50
1.1.2. Személyi kölcsön	52
1.1.3. Gépjárműhitel	54
1.1.4. Folyószámlahitel	55
1.1.5. Áruhitel	55
1.2. A pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	56
1.2.1. Fizetési számla	59

1.2.2. Betéti (debit) kártya	60
1.2.3. Hitelkártya	61
1.2.4. Széchenyi Pihenőkártya (SZÉP kártya)	62
1.3. Betét	63
1.3.1. Hagyományos betét és takarékbetét	63
1.3.2. Lakás-előtakarékossági betét	64
1.4. A pénzügyi méltányossági ügyek	65
1.5. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	68
2. Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	71
3. A biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	73
3.1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	75
3.1.1. Lakásbiztosítás	75
3.1.2. Gépjármű-biztosítás	77
3.1.3. Baleset- és betegségbiztosítás	80
3.1.4. Egyéb nem életbiztosítások	80
3.2. Életbiztosítások	82
3.2.1. Hagyományos életbiztosítás	82
3.2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás	83
3.2.3. Nyugdíjbiztosítás	84
4. A pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	85
4.1. Egészségpénztár	86
4.2. Önkéntes nyugdíjpénztár	86
IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták	88
V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek	90
VI. Az elszámolási ügyek	92
Ábrák jegyzéke	93
Mellékletek	
1. Számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje	94
2. Számú melléklet: Általános fogyasztói kérelem és meghatalmazás	110
3. Számú melléklet: Méltányossági kérelem	117
4. Számú melléklet: FIN-Net formanyomtatvány	122
5. Számú melléklet: A 2019-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	124
6. Számú melléklet: Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendje	129
7. Számú melléklet: Adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai	130
8. Számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége	132

Elnöki előszó



A Testület 2019-ben működésének kilencedik évét zárta. Ez az év is egy kiegyensúlyozott működést mutatott. A Magyar Nemzeti Bank azon törekvése, hogy a pénzügyi szolgáltatók jobban törődjenek ügyfelek igényeivel, jobban megismertessék velük az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat és segítsék őket panaszaik megoldásában, eredményes volt. Sokkal kevesebbszer hivatkoztak a fogyasztók arra, hogy téves, félrevezető vagy érthetetlen tájékoztatást kaptak az igénybe venni kívánt szolgáltatásokról, maguk is jobban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik ezek jellemzőit, meg tudják fogalmazni igényeiket és érthetőbben készítik el kérelmeiket.

A 2019. év folyamán 3.387 új ügy érkezett. Az év első napján még folyamatban volt 581 üggyel együttesen így 3.983 üggyel foglalkoztunk. Az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek aránya 82% volt. Kérelmeiket legtöbbször továbbra is postai úton vagy a személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül juttatták el hozzánk. Megnőtt az elektronikus úton és a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózaton keresztül beadott kérelmek száma. A legtöbb kérelmezőnk ebben az évben is Közép-Magyarország területén élő honfitársunk volt, őket az észak-alföldi lakosok követték.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, ezen belül is legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, legnagyobb részben a hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban. A méltányossági kérelmet tartalmazó kérelmezői igények 94%-a is a pénzügyi szolgáltatásokat érintette.

A biztosításokkal összefüggő jogviták arányában és darabszámában kis mértékű csökkenés volt. Mint korábban is, első sorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyei kerültek a Testület elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős, az előző évihez képest azonos mérték volt tapasztalható.

A Testület 835 esetben hagyott jóvá egyezségeket, 9 kötelezést és 3 ajánlást hozott. Ebben az évben is dicsérendő volt a legtöbb szolgáltató egyezségekre való hajlandósága. A 835 megkötött és a Testület által jóváhagyott egyezségeken túl további 376 megállapodás született, ezeknél az ügyeknél a felek az eljárás megszüntetését kérték. 130 ügyben vonták vissza a kérelmezők kérelmüket a szolgáltatóval történő további egyeztetés érdekében, reményeink szerint szintén egyezséget létrehozva.

Remélem, hogy 2020-ban is sok ügyfélnek tudunk majd segítséget nyújtani. Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez és segítségünk, közreműködésünk eredményeként rendezte vitáját. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül ahhoz hozzájárulnunk, hogy szolgáltató és ügyfele között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fennmaradjon.

dr. Kovács Erika
elnök
Pénzügyi Békéltető Testület

I. Működés

1. A TESTÜLET MŰKÖDÉSE, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelekkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, hogy szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok működjenek közre a pénzügyi tárgyú jogvitákban, egyszerűen, gyorsan és költségkímélő módon. Az ilyen eljárások jellemzője, hogy gyorsak és ingyenesek. Olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek szabad belátásuk szerint – egy kis segítséggel – egyezséget köthetnek és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszer is tehermentesítik.

A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A jogos érdek fontos szempont, ugyanis ennek megítélése képezi alapját a Testület döntéseinek, de magának a békéltetésnek is. A Testület előtti és eljáráson kívüli egyezségek száma évről-évre folyamatosan nő, ajánlásainak és kötelezéseinek száma az utóbbi években csökkent, bár 2019-ben egy nagy szolgáltató ügyeinek köszönhetően némileg nőtt. A szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége kevés kivétellel növekszik, az ügyek 45,5 százalékában az eljárásban vagy azon kívül, de egyezség születik, így elmondható, hogy a pénzügyi békéltetés beváltja a hozzá fűzött reményeket.

A Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Komoly informatikai fejlesztéseket hajtott végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve. Ennek köszönhetően külön rendszer szolgálja az elszámolási ügyek kezelését és nyilvántartását, elkülönítve azokat az általános eljárások ügyeitől. A meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják azokat az okiratokat (jegyzőkönyv, egyezséget jóváhagyó és egyéb határozatok), melyek az eljárás eredményeként keletkeznek, megtakarítva ezzel a postázás időigényét és költségét.

Az elnök

A Testületet a törvény szerint hat évre kinevezhető elnöke képviseli a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül, gondoskodik annak jogszerű működéséről, irányításáról. Mandátumának lejártá után hat évre újra kinevezhető akár többször is. Az elnököt az Magyar Nemzeti Bank elnöke nevezi ki és gyakorolja fölötté a munkáltatói jogokat. Megbízása és az MNB-vel fennálló munkaviszonya megszűnhet a megbízási időtartam leteltével, lemondással, felmentéssel, összeférhetlenségének kimondásával, illetve halálával. Az elnököt az MNB elnöke felmentheti, ha olyan magatartást tanúsított, amely az MNB rendeltetésszerű működését akadályozta, illetve, ha száznál is több napon túl nem képes eleget tenni a megbízásából eredő feladatainak. Az elnök törvényben meghatározott feladatainak ellátása során nem utasítható.

Az elnök utasításban állapítja meg a Testület működésének rendjét, amelyet honlapján is közzétesz. Az elnök határozza meg a Testület belső működésének alapvető szabályait, dönti el a belső szervezeti felépítést, határoz indokolt esetben az egyes ügyek eljárási határidejének egy alkalommal, legfeljebb 30 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, de a beérkező és a Testület által tárgyalandó ügyeket általában csak utólag ismeri meg. Gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon ügyben a szakmai tartalmat illetően ugyanaz a döntés szülessen. Az elnök gondoskodik arról is, hogy a beérkező és kezelendő ügyek számának figyelembevételével, megfelelő létszámú munkaerő mindenkor rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a törvényi határidők tartásával az ügyek lezárulhassanak.

Az elnök közvetlen jogokat gyakorol a hivatalvezető és az osztályvezetők munkaköri feladatainak teljesítése és a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában is. Biztosítja és biztosítja az operatív működés szakmai, technikai és tárgyi feltételeit, évenként javaslatot tesz a Testület feladataihoz mért szükséges létszámára. Meghatározza a meghallgatási

szünetek időpontját és időtartamát, megállapítja a szabadságok kiadásának rendjét. Az elnököt akadályoztatása esetén a hivatalvezető helyettesíti.

A hivatal

A hivatal 2014-ben jött létre. Magában foglalja a hivatalvezetőt, a jogi referens, a békéltetési szakértő, a szóvivő és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársakat. A hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt távollétében helyettesíti, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő eloszlásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik az iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági perképviselési főosztállyal, gondoskodik az adatszolgáltatásról. Kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági területeivel és a Testület ügyfélszolgálatát is ellátó Ügyfélszolgálati Információs Központtal.

A hivatal az osztályok, így az eljáró tanácsok tagjainak munkáját segíti, végzi a tevékenységhez szükséges adminisztráció jelentős részét, és munkatársai részt vesznek a Testület működtetésével kapcsolatos egyéb feladatokban is. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot az elnök vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal vezetője az ügyet valamely osztályra szignálja. A hivatal feladata a testületi tagok tehermentesítése minden olyan ügyben, amely nem érdemi ügyintézészt jelent és a hivatali munkatársak által ellátható. A hivatalban zajlik az ügyfelek – kérelmezők és pénzügyi szolgáltatók - írásbeli tájékoztatása kérésükre, a közérdekű adatigénylésekre történő válaszadás, a honlap karbantartásának feladatai, konferenciák, szakmai események szervezése, a sajtóval való kapcsolattartás a Testület tevékenységét érintő témákban. A hivatal munkatársai az eljárás általános szabályairól bárkinek kérésre és írásban tájékoztatást adnak. Egyebekben a Testület ügyfélszolgálati feladatait az MNB központi ügyfélszolgálatát is jelentő Ügyfélszolgálati Információs Központ látja el.

A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel, a törvényi elszámolással összefüggő jogorvoslati és a pénztárakkal kapcsolatos ügyeket azonban csak az egyik osztály, a befektetési szolgáltatásokkal és a határon átnyúló és az online platformon keresztül benyújtott ügyeket pedig csak a másik osztály intézi. Az osztályok munkáját az osztályvezetők szervezik, akik felelősek azért, hogy a rájuk szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintésére kerüljenek. Az osztályvezetők jelölik ki az adott ügyben eljáró tanácsok tagjait vagy az egyszemélyben eljáró tagot. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhat. A törvényi kötelező elszámolást jelentő ügyekben jogszabályi előírás okán a Testület minden esetben háromtagú tanácsban jár el, a hagyományos úgynevezett „általános” ügyekben az egyszemélyi eljárás jellemző az ügyek nagyobb számánál.

Az eljáró tanácsok minden esetben három főből állnak, lehetőség szerint egy közgazdász és két jogász alkot egy tanácsot. A tanácsot az ügyekért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag alkotja. Minden tag lehet levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda-előadó is más-más eljárásban, ügyben. A meghallgatások alkalmával az eljáró tanácsban előadóként kijelölt tag ismeri meg az ügyet és annak iratait a legalaposabban, de a többi taggal konzultálva alakít ki a tanács egy egységes szakmai véleményét. 2015. január 1-től egy testületi tag jár el az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban. Az osztályvezető a szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztály vezetője akadályoztatás fennállta esetén megváltoztathatja.

Létszám

2019. január 1-jén az állományi létszám 28 fő volt. Egy testületi tag munkaviszonya kérésére közös megegyezéssel január 31-én megszűnt, pótlása nem történt meg. Április hónapban belső áthelyezéssel egy fő asszisztens kolléga csatlakozott a hivatalhoz, így a létszám újra 28 fő lett. Július 1-től egy fő testületi tag tartósan távol van, pótlása nem történt meg. Egy fő asszisztens, hivatali munkatárs munkaviszonya kérésére közös megegyezéssel szeptember 30-án megszűnt, majd december 13-i és 31-i hatállyal újabb két asszisztens munkatárs távozott a hivatalból. Az év végére 3 fő asszisztenssel és 2 fő testületi taggal kisebb létszámban, összességében a 2019. évi nyitó létszámhoz képest 4 fős csökkenéssel, azaz 24 fő létszámmal kezdte a Testület a 2020. évet. A testületi tagok száma – az elnököt és a hivatalvezetőt ide nem számítva – így 13 fő, a hivatalban a hivatalvezetővel együtt 10 fő dolgozik. A Testület összlétszáma 24 fő.

Meghallgatások helyszíne

2016. május 2. óta új helyszínen, Budapesten a XIII. kerület Váci út 76. alatti Capital Square Irodaház Drávai utcai bejárata felől, a földszinten található tárgyalókban várja a Testület az ügyfeleit a meghallgatásokra. Korábban, 2011. július 1. és 2016. április 30. között az I. kerület Krisztina krt. 39. címen működött és állt rendelkezésre 11 tárgyalóterem. A felügyeleti irodaház azonban kicsinek bizonyult, így került sor a költözésre.

A Testület levelezési címe elszámolási ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670, általános békéltetési ügyekben: 1525 Budapest, Pf.: 172. A Testület részére küldött iratok személyes átvétele a Magyar Nemzeti Bank központi ügyfélszolgálatán lehetséges az I. kerület Krisztina krt. 39. címen. A meghallgatások helyszínén jelenleg és a jövőben sem tud a Testület lehetőséget biztosítani iratok átvételére, azok a jövőben is csak a központi ügyfélszolgálaton adhatók le. Saját ügyfélszolgálatot sem működtet a Testület, az ügyeket a központi ügyfélszolgálaton lehet intézni.



13 tárgyalóterem áll az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyféltérben az ügyfelek kényelmes körülmények között várakozhatnak a meghallgatásokra, közben tájékoztató kisfilmek vetítése által tudakozódhatnak a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tudnivalókról, esetleges kockázatokról, veszélyekről.

2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ban foglalt szabályokon, valamint a 2014. évi XL. törvény 21-22.§-ban foglalt szabályokon alapszik. Ez utóbbi jogszabály 21.§.(2) bekezdése szerint a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben foglalt szabályokat a Testület működése vonatkozásában a 21-22.§-ban foglalt eltérésekkel kell alkalmazni, azaz a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolásokhoz és egyes ilyen szerződések módosulásához, forintra átváltásához kapcsolódó ügyekben speciális szabályok lettek irányadók. Ennek megfelelő tartalmú a Testület Működési Rendje is.

A Működési Rendet a Testület elnöke rendeletben állapítja meg. Működési Rend a 2/2014 elnöki utasítás, melynek egységes szerkezetbe foglalt szövege és az egyes módosítások is a Testület honlapján olvashatók. A Testület Működési Rendje jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletéért és a fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá. A Működési Rend az év során nem módosult.

A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti működési elvek adják, melyek a következők:

1. Függetlenség

A Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. - MNB törvény 96. §(2), 97. § (2), 100. § (1), (2), (4) és 101. § (4)

2. Átláthatóság

A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad kérésre és kérés nélkül is a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu) valamint éves jelentéseiben. – MNB törvény 99.§, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

Az eljárásban biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtésük, a kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók pedig együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108. §

4. Hatékonyság

Az eljárás gyors, a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra a meghallgatás kitűzése megtörténik, az eljárás 90 napon belül befejeződik. Ezt a határidőt az elnök ügyenként egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, az díjmentes, de a felmerült költségeket (utazással, postázással stb. összefüggő) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§ (3) és 112.§ (5)

5. Jogszerűség

A Testület minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, valamennyien a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1),(3) és 98.§ (4)-(7)

6. Szabadság

A meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak, a Testület ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben ugyanis a törvény biztosítja a bírósági jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§

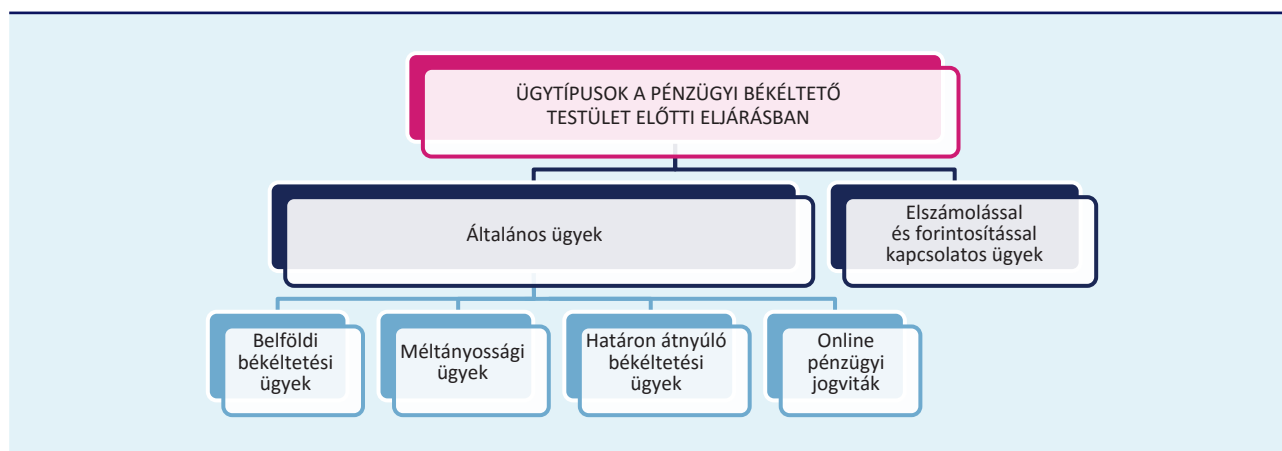
7. A képviselet lehetősége

Az eljárásokban a kérelmezők meghatalmazott nélküli személyes megjelenése vagy meghatalmazott általi képviselete lehetséges. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező az eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal képviselteti. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján vesznek részt az eljárásokban, meghatalmazottjaik a szervezet alkalmazottai vagy állandó, illetve eseti meghatalmazással rendelkező ügyvédek. – MNB törvény 110. §

3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület feladatai, ezáltal működése az évek folyamán – 2011. júliusától mostanáig – több tekintetben is változott. Eredetileg, 2011. és 2014. között belföldi és határon átnyúló békéltetési ügyekkel foglalkozott. 2015-től egy harmadik ügytípus, az elszámolási és forintosítási ügyek jelentkeztek a Testület életében. Ugyancsak 2015-től alakult ki két új ügytípus, a méltányossági ügyek és az online vitarendezési ügyek csoportja, így mára már ötféle ügytípust jelent. A Testület tehát párhuzamosan több ügytípusban is eljár. Minden ügytípus egy közös jellemzővel azonban rendelkezik, azzal, hogy pénzügyi fogyasztói jogvita kell legyen, ami alapot ad a Testület eljárására.

Alapvetően két nagy csoportra oszthatók az ügyek típus szerint. Egyik csoport az MNB törvény hatálya alá tartozó ügytípusokat jelenti, melyek összefoglaló elnevezése **általános ügyek**. A másik csoport az **elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyeké**, melyek nem az MNB törvény, hanem az elszámolási törvények hatálya alá tartoznak. Az általános ügyek csoportjába négy féle ügytípus tartozik.



Belföldi békéltetési ügyek

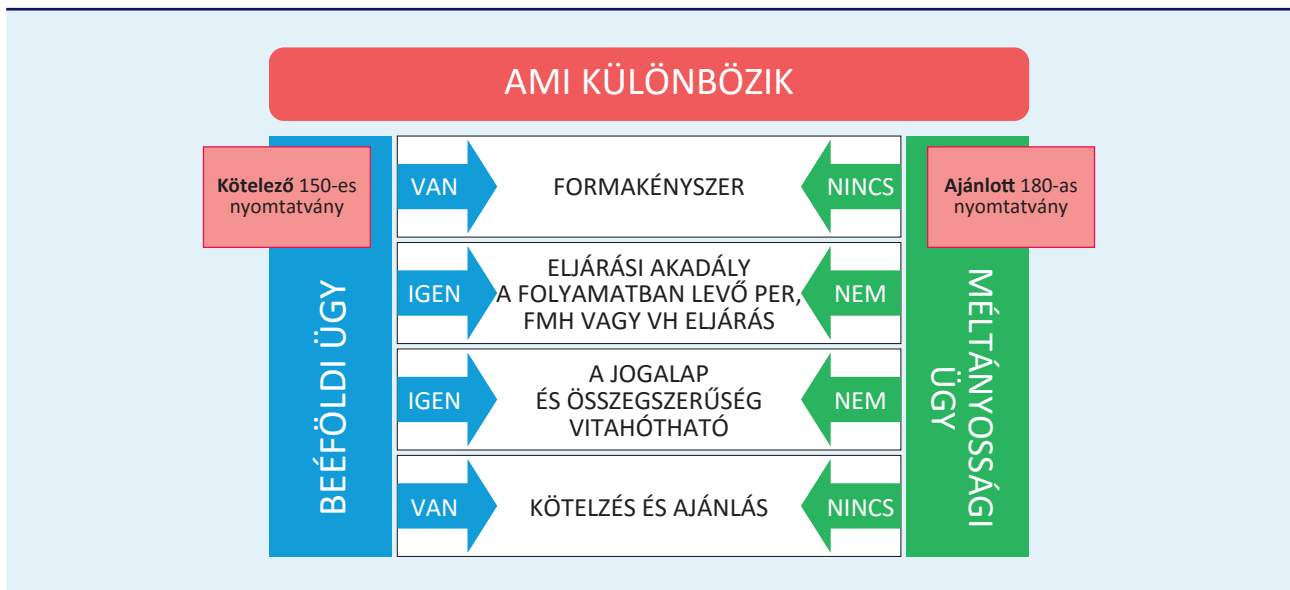
A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség senkit nem terhel. A kérelmező eljárhat személyesen vagy képviselőre meghatalmazást adhat bárki másnak, így nemcsak jogi képviselő részére. Az eljárásban a fogyasztói kérelem megküldésével a pénzügyi szolgáltatót választásról benyújtására hívja fel az eljáró testület vagy tag, és hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintje. A személyes meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselőjének részvétele kötelező. A kérelmező eldöntheti, hogy jelen kíván-e lenni személyesen és/vagy meghatalmazottja útján. A személyes jelenlét a kérelmező számára nem kötelező, távolmaradása az eljárás lefolytatását nem akadályozza, azonban az egyezség létrejövetele távollét esetén kis eséllyel történhet csak meg, így javasolt a személyes részvétel.

Az eljárás lefolytatására kilencven nap áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Ez a nap a befogadás napja. Az eljárási határidőbe nem számít be az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik, illetve a Testület nyári és téli meghallgatási szüneteinek időtartama sem. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 50-60 nap alatt befejeződnek, vagyis akár két hónapon belül is egyezség jöhet létre a pénzügyi szolgáltatóval. A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Mód van arra is, hogy a felek eljáráson kívül állapodjanak meg (kvázi egyezség). Ilyenkor egyezségük tartalmát nem kell megismertetniük a Testülettel, igaz, arra jóváhagyást sem kérhetnek.

Méltányossági ügyek

Ez az ügytípus 2015-től létezik. Az erre vonatkozó igényt a deviza alapú hitelekkel összefüggő nagymértékű eladósodás és később (2016-2017. években) a bankok általi portfólió átruházások teremtették meg. Olyan ügyletek lehetnek méltányolhatók, amelyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel arra kéri a pénzügyi szolgáltatót, hogy a szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételekkel teljesíthesse kötelezettségét. Ez lehet a fizetési kötelezettség mérséklése, elengedése, a szerződés módosítása, lezárása, de jelenthet a szerződési feltételektől eltérő fizetési kondíciók iránti igényt is.

Méltányossági eljárást akkor is lehet kezdeményezni, ha a követelés kapcsán fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy az adott ügyben végrehajtási vagy bírósági eljárás van folyamatban. Az igény jogalapját vagy összezszerűségét azonban ebben az eljárásban nem lehet vitatni



A Testület méltányosság gyakorlására nem kötelezheti a pénzügyi szolgáltatót, így az ilyen ügyek eredménye csak egyezség vagy megszüntetés lehet.

Határon átnyúló ügyek

Amennyiben egy fogyasztó az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában (EGT tagállamok) lakik és panasa magyarországi székhelyű és az MNB felügyeleti jogkörébe tartozó pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos; vagy magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztónak van vitás ügye egy EGT tagállambeli székhelyű, telephelyű pénzügyi szolgáltatóval szemben, a FIN-NET hálózat – melynek a Testület is tagja – tud segíteni. Külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltató esteén az eljárás megindításának feltétele, hogy a külföldi szolgáltató alávetési nyilatkozatot tegyen.

A FIN-NET az Európai Gazdasági Térség (az EU-tagországok, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) országaiban a bíróságokon kívül működő pénzügyi vitarendező fórumok hálózata, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták kezelésével foglalkozik. A hálózatot az Európai Bizottság alapította 2001-ben. A határon átnyúló pénzügyi viták rendezésében a FIN-NET által összefogott fórumok eljárásai segítik a fogyasztókat. Amennyiben jogvita keletkezik egyik ország fogyasztója és egy másik országban működő pénzügyi szolgáltató között, a FIN-NET-tagszervezetek segítik a fogyasztót a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételben, valamint ellátják a szükséges információkkal az adott eljárás

kapcsán. A FIN-NET kérelemnyomtatványát és szabályait a határon átnyúló ügyekben a Testületnek az európai vitarendezési hálózathoz való csatlakozása, 2012. január 1. óta lehet használni. Az eljárás néhány szabály tekintetében különbözik a belföldi, azaz a hazai jog alapján lefolytatott eljárások szabályaitól, így:

- külföldi szolgáltatóval szembeni eljárás meginduláshoz alávetés szükséges és
- alávetés hiányában a fogyasztónak csak tájékoztatás adható az eljárásról és arról, hogy milyen más fórumhoz fordulhat;
- eljárás megindítása kizárólag FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) kérelemnyomtatványon a fogyasztó általi kezdeményezésre (szigorú formakényszer);
- az eljárás kizárólag írásbeli, meghallgatást az eljáró tanács kezdeményezhet, ehhez mindkét fél beleegyezése kell;
- az eljárás nyelve angol, de a kérelmező költségviselése mellett a szerződés nyelve is lehet;
- eljárási határidő hosszabbítása egy alkalommal 90 nappal lehetséges.

Online pénzügyi jogviták

Abban az esetben, ha a fogyasztó és pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban merül fel pénzügyi fogyasztói jogvita, az Európai Unió online vitarendezési platform honlapján keresztül kezdeményezhet a fogyasztó jogvitát nem bírósági eljárás keretében. Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testület folytathat le eljárást és hozhat döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. A fogyasztónak az online vitarendezési folyamat elindításához regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen. Ez a vitarendezési forma 2016. február 15-től áll rendelkezésre a magyar fogyasztók számára.

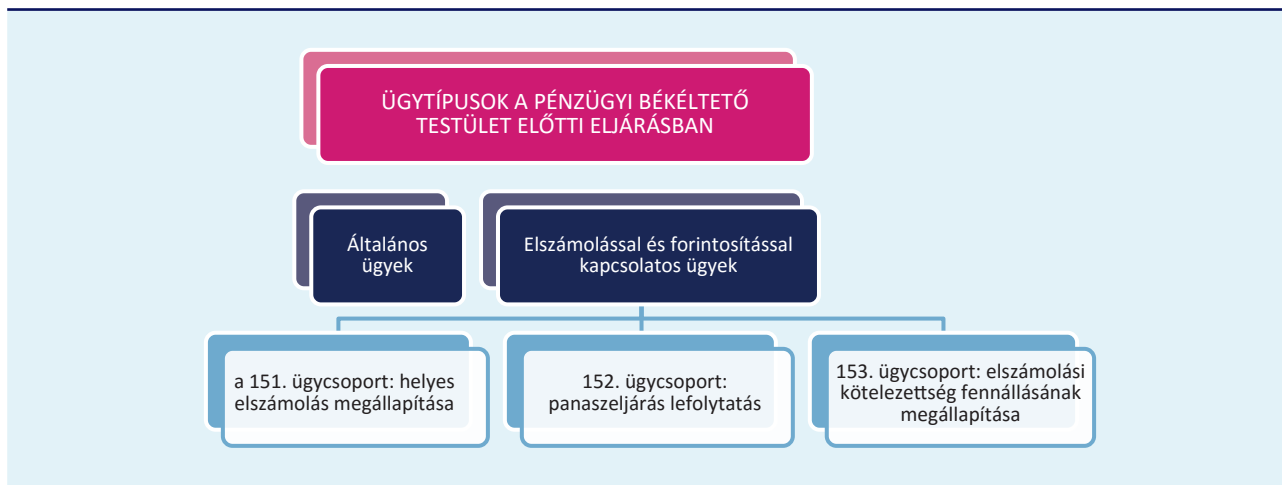
Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták, bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál. Fogyasztónak az OVR alapján az a természetes személy minősül, „aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást”. Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást (így biztosítást, személyi kölcsönt, számlanyitást, stb.), és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést.

A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén – köztük magyar nyelven is – elérhető és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között annak biztosítása, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről) 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozhasson a platformhoz és ezzel lehetővé váljon az online szerződésekből fakadó összes jogvita bírósági eljáráson kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2016. február 9. napján bejelentette az Európai Unió Bizottságának, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az irányelvnek megfelelően pénzügyi tárgyú jogviták alternatív vitarendezési fórumaként működő testület Magyarországon, ennek megfelelően bekerült a vitarendezési testületek nyilvántartásába: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

A platform aktiválásának a napja 2016. február 15. volt. E naptól kezdődően a Testület is készen áll az online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére, a kérelmek e platformon keresztüli fogaadására. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat.

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek

A 2015. évben a hagyományosnak mondható békéltető eljárásától lényegesen eltérő új feladatot kapott a Testület, melynek végzését a jogalkotó törvénnyel rendelte el (a törvényi elszámolással és forintosítással kapcsolatos törvények, valamint MNB rendeletek) és ezzel az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezése érdekében elsődleges jogorvoslati fórummá tette. Ez a típusú eljárás három ügycsoportot jelent:



4. A BELFÖLDI KAPCSOLATOK

A Testület Budapesten kívül továbbra sincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart. Erre tekintettel fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező segítséget kapjon, mind a Testülethez való fordulás kérdésében, mind általános fogyasztóvédelmi kérdésekben, ha erre szüksége van.

A Kormányablakok



KORMÁNYABLAK
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az országban működő 270 kormányablak az 515/2013. (XII.30.) kormányrendelet 5. számú melléklet 17. pontban említett feladatkörében áll a pénzügyi fogyasztók rendelkezésére:

5. számú melléklet 17. pont: „A kormányablakok által végzett kiegészítő szolgáltatások: (...)

17. Pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések, a Pénzügyi Békéltető Testület közigazgatási hatósági eljárásnak nem minősülő eljárására irányuló kérelmek továbbítása”

A kormányablakok tehát minden megyében és Budapesten is, vagyis az ország egész területén segítenek a Testülethez küldendő, benyújtandó kérelmek kitöltésében, átveszik és ingyenesen továbbítják a kérelmeket a Magyar Nemzeti Bank központi iktatója, majd azon keresztül a Testület részére. Közvetítenek továbbá az MNB részére szánt fogyasztói jelzések átvétele és továbbítása kapcsán is. A kormányablakokban dolgozó ügyintézők számára az MNB és a Testület oktatási anyagot készített és juttat el rendszeresen, évente felülvizsgálva és aktualizálva annak tartalmát.

A Testület tapasztalatai szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe. A kormányablakok címét, adatait és elérhetőségeit az MNB honlapján kívül a <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> honlapon megtalálható.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



A tanácsadó irodahálózatot az MNB hozta létre azzal a céllal, hogy abban az esetben is lehetőség legyen személyes ügyintézésre, ha valaki a fővárostól távol él és nem áll módjában felkeresni az MNB ügyfélszolgálatát a Budapesten a Krisztina krt. 39. szám alatt. A megyeszékhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók járatosak a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, amiről rendszeres vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól, értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában a Testülethez is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnak a megyeszékhelyeken működik irodája, de a szakértők rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadásokat számos további településen. Az egyes irodákra és az ügynevezett kitelepülésekre vonatkozó adatok az MNB honlapján elérhetők: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

A Magyar Nemzeti Bank részéről fogyasztók jelentős segítséget kapnak a **Pénzügyi Navigátor Füzetek** által is. Ezekben a tájékoztató kisfüzetekben egy-egy pénzügyi termék közérthető magyarázata szerepel. Nyomtatott formában a bankfiókokban és a Testület ügyfélszolgálatán, valamint az MNB ügyfélszolgálatán érhetők el, elektronikus formában itt található: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

Az MNB a Pénzügyi Navigátor Füzetekeken kívül filmek, alkalmazások és keresők, valamint mobilalkalmazások formájában is segíti a pénzügyekben eligazodni kívánó ügyfeleket. A füzetek és a tájékoztató kisfilmek a Testületet és annak munkáját is bemutatják, továbbá segítséget jelentenek a pénzügyek bankokat, biztosítókat, befektetési vállalkozásokat és a pénztárakat érintő bármely kérdésben. A Pénzügyi Navigátor szolgáltatások szintén az MNB honlapján található meg: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Civil szervezetek



A civil szervezetek közül néhány a pénzügyi fogyasztók tájékoztatásával és segítségével is foglalkozik. Egyik ilyen a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat HitelS Programja**. Hogy mivel és hogyan, erről kaphat minden érdeklődő információt a szervezet honlapján: <http://hitels.maltai.hu/>

A másik olyan civil szervezet, melyhez a pénzügyi fogyasztók bizalommal fordulhatnak és amely a pénzügyi fogyasztók számára nyújt pontos ismereteket és segíti az érdeklődőket a pénzügyekkel kapcsolatban, a debreceni székhelyű civil szervezet, a **Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete**, a **FOME**. Az Egyesület a fogyasztói érdekek védelmén túl kiemelt figyelmet szentel a fogyasztóvédelmi szakemberek képzésére, a fogyasztóvédelmi szakma tudományos művelésére is. Ingyenes tanácsadással segít a hozzá fordulóknak. Honlapján – <http://www.fome.hu> – is bárki tájékozódhat bármely pénzügyi kérdésben és írásban is tanácsot kérhet pénzügyekben.

5. NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK



financial dispute resolution network

A Testület - az előző évekhez hasonlóan - a 2019. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a 2016. februárjában bevezetett Online Vitarendezési Platformhoz (továbbiakban: OVR platform) való csatlakozásban és ennek a rendszernek a használatában is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-NET és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

A FIN-NET hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik.

A FIN-NET hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 60 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A FIN-NET abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is köteles bárki kérésére haladéktalanul írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-NET működéséről, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára. A FIN-NET szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatás a www.ec.europa.eu honlapon található.

A FIN-NET 2019-ben is két alkalommal – tavasszal és ősszel – tartotta meg a féléves közgyűléseit. Mindkét plenáris ülésre Brüsszelben került sor. Az áprilisi találkozó első és legfontosabb témája a BREXIT két különböző kimenetelének hatásai a határon átnyúló jogviták rendezésére volt. Ismertetésre került a két változat eltérő hatása a közösségi jog (acquis communautaire) alkalmazására, a bírósági eljárások, bírósági döntések végrehajthatóságának szabályaira. A megbeszélés kitért a nemzetközi magánjog alkalmazásának egyes kérdéseire is. Különbséget tettek a „deal” és a „no deal” BREXIT között, mely hatással lehet a FIN-NET hálózatra és a hálózat tagjaira: „no deal” esetén az UK Financial Ombudsman Service csupán megfigyelő tagja lesz a hálózatnak, és az OVR platformon ettől az időponttól kezdődően nem lesznek elérhetők; míg deal BREXIT esetén tagok maradnak, de csupán a kiterjesztett határidő utolsó napjáig. Második témaként az Egységes Digitális Kapu (Single Digital Gateway) került bemutatásra, ezen belül a projekt jelenlegi állása, illetve a FIN-NET hálózatra esetlegesen a jövőben gyakorolt pozitív hatása volt a téma. Az Egységes Digitális Kapu bevezetése várhatóan 2020. utolsó negyedévére fog megvalósulni első körben az Európai Bizottság szintjén, később a tagállamok szintjén. Felmerült a FIN-NET hálózat csatlakozásának a kérdése is. Ezután a készpénzhelyettesítő fizetési eszközökkel kapcsolatban elkövetett csalásokra vonatkozóan elfogadásra kerülő irányelv tervezet ismertetése következett. Az irányelv tervezet elsősorban büntetőjogi megközelítést alkalmaz, és a tagállamoknak 2 évet biztosít a rendelkezések tagállami jogba történő átültetésére. Ismertetésre került az is, hogy a határon átnyúló tranzakciók 10 százaléka kártyás tranzakció, melyekkel kapcsolatosan nő az online csalások száma. A készülő irányelv csupán a kártyatranzakciókat fedi le, az egyéb tranzakciókra, (pl.: átutalásokra)

nem vonatkozik. *A határon átnyúló fizetések és a devizaváltás költségei az Unióban* témakör kapcsán ismertetésre került a 2019/518. számú irányelv, amely a 924/2009. irányelvet írta felül. A korábbi irányelv hatálya csupán az eurozóna tagokra terjedt ki, újdonság azonban, hogy az új szabályozással már a nem eurozóna EU tagokra is kiterjeszti az irányelv a hatályát. Ennek hatálybalépése 2019. december 15. napja volt. Az összehasonlíthatóság elve alapján mind a Dinamikus Pénznem Átváltás (Dynamic Currency Conversion: DCC) és a Nem Dinamikus Pénznem Átváltás (Non Dynamic Currency Conversion: NDCC) esetén a cél az, hogy amikor a fogyasztó vásárol, akkor pontos információja legyen arról, hogy melyik kedvezőbb a számára: euróban vagy a helyi pénznemben fizetés. Ezért a pénzügyi szolgáltatónak közzé kell tennie összehasonlítható formában, hogy az Európai Központi Bank (EKB) árfolyamához képest mennyi százalékkal növelten váltja át a devizát. Ez a kötelezettség a pénzügyi szolgáltatókat 2020. április 19-től terheli. Az első tranzakciót követően mobil eszközön is meg fog jelenni ez a formula. Az eladónak a POS terminálon szerepeltetnie kell a DCC-t ugyanilyen összehasonlítható formátumban. A lényeg, hogy ennek következtében a fogyasztót megfelelően tájékoztassák arról, hogy pontosan mennyit fognak a számláján terhelni a tranzakció kapcsán. Átutalások esetén nem az említett formula, hanem a konkrét összeg fog megjelenni összehasonlítható módon.

Az Európai Fogyasztóvédelmi Szervezet (European Consumer Organisation – BEUC) kampányának bemutatása, a befektetésekkel kapcsolatos rossz tanácsokra vonatkozó jelentés ismertetése következett. Utolsó előtti témaként a pénzügyi oktatás fontosságát emelte ki a Banca d'Italia és Financial Ombudsman (ABF) képviselője, példaként saját gyakorlatukat bemutatva. Ők a fogyasztók pénzügyi ismereteit azzal próbálják gyarapítani, hogy például az ABF összes döntése és az éves jelentés a honlapjukon elérhető, könnyen kereshető. A testület által hozott döntések közérthető, egyszerű nyelven vannak megfogalmazva, továbbá egyetemeken, nonprofit szervezeteknél rendszeresen tartanak előadásokat és oktatásokat a nagyközönség számára. Ezen kívül a fogyasztók részére hírleveleket küldenek, ismeretterjesztő füzeteket állítanak össze témakörönként, illetve folyamatosan jelen vannak a médiában. Nemrég kiadtak egy pénzügyi tanácsokról szóló könyvet is. Rendszeresen írnak cikkeket a legnépszerűbb, legolvasottabb helyi és országos lapokba. Ezen kívül közönségtalálkozókat, konferenciákat szerveznek és Nemzeti Stratégiát fogalmaztak meg a pénzügyi oktatás területén. Végül az Európai Bankszövetség (EBA) ismertette a legutóbbi fogyasztókkal kapcsolatos jelentését (Consumer Trends Report), megköszönték a FIN-NET tagoknak az eddigi hozzájárulását a jelentésekhez, és tájékoztatták őket arról, hogy újabb kérdőívet fognak részükre megküldeni 2019. június végén.

A második FIN-NET plenáris ülésre 2019. novemberében szintén Brüsszelben került sor, melyen a Testület képviselője is részt vett. Az őszi találkozó első témája során a máltai, ír és brit pénzügyi ombudsman által előterjesztett problémára kerestek megoldást a tagok olyan esetekre, amikor az egyes testületek hatáskör és illetékesség megállapítására vonatkozó eljárási szabályai alapján előfordul olyan határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita, amikor sem a kérelmező sem a pénzügyi szolgáltató honossága szerinti országban található fórum nem járhat el ütköző eljárási szabályok alapján. Ezáltal a fogyasztói jogok sérülhetnek, hiszen sem a kérelmező otthonában, sem abban az országban, ahol felügyelik a pénzügyi szolgáltatót nem lehet a vitát alternatív vitarendezéssel rendezni. A résztvevők visszanyúltak a FIN-NET megállapodáshoz, mely konkrétan meghatározza azt az eljárást, amit minden FIN-NET tagnak követni kell határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén, és megállapították, hogy ezen szabályok vonatkozásában igencsak alkalmazkodónak kell a kérelmezett testületnek lenni. A végkövetkeztetés az volt, hogy nincs szükség az alternatív vitarendezésről szóló irányelv módosítására, viszont az együttműködés hatékonyságának emelése érdekében ezt a témát a jövőben is napirendre kell tűzni.

A következő téma, a mesterséges intelligencia alkalmazása és a pénzügyi szektor vitarendezése kapcsán elhangzott, hogy a GDPR 22. cikkében meghatározott szabály miatt a pénzügyi szolgáltatók körében problémaként merülhet fel a jövőben, hogy nagyon sok pénzügyi döntés automatizáltan születik, a pénzügyi szolgáltató által kiszervezett programok, logaritmusok alapján születik döntés arról, hogy az ügyféllel szerződést kötnek-e vagy sem. A legtöbb ilyen esetet az jelentheti, amikor az ügyfél szeretné tudni, hogy mi áll egy elutasított szolgáltatói döntés mögött. Mivel ezek a folyamatok nagyrészt automatizáltak, nem teljesen világos, hogy a logaritmus milyen szempontokat vesz figyelembe a döntés meghozatala során, ezzel átláthatatlanná téve a döntéshozatalt épp a döntéshozók számára. A kérdés az, hogy van-e a fogyasztónak joga ahhoz, hogy megtudja, hogy a pénzügyi szolgáltató mire alapozta a döntését, amennyiben az automatizáltan született vagy amennyiben ebbe az automatizált döntésbe a GDPR 22. cikkének (3) bekezdése alapján emberi beavatkozás is történt. A Bizottság egyik tagjának tájékoztatása alapján mesterséges intelligencia alkalmazása során meghatározott feltételeknek kell megfelelni, ilyen például az átláthatóság, megbízhatóság és követhetőség. A fogyasztót tájékoztatni kell

arról a folyamat megkezdése előtt, hogy mely információkat fognak a döntéshez felhasználni, valamint az adatfeldolgozás a GDPR 71. cikke alapján nem abszolút: az adatfeldolgozást követően a fogyasztó azt megtámadhatja. Ezen a találkozón sor került a FIN-NET hálózat 2018. évre vonatkozó éves jelentésének egyhangú döntéssel történő elfogadása is.

A FIN-NET nagy hangsúlyt fektet a tagok közötti szakmai kommunikációra is, amelynek célja, hogy a tagok minél jobban megismerhessék egymás működését, és a legjobb gyakorlatokat elsajátíthassák, ezáltal hatékonyabbá tegyék mind a saját működésüket, mind pedig a többi taggal való együttműködést. Ennek keretében 2017., 2018. és 2019. évben a FIN-NET támogatásával és égíse alatt a Banca d'Italia mellett működő alternatív vitarendezési fórum egy részletes kérdőívet juttatott el a tagok részére, mely az egyes testületek működésére, tevékenységére és az őket szabályozó jogszabályi környezet megismerésére irányult. A Pénzügyi Békéltető Testület is azok közé a FIN-NET tagok közé tartozott, akik komolyan véve a kérdőívet, részletesen bemutatták a tevékenységüket szabályozó jogszabályi környezetet, és kifejtették tevékenységük gyakorlati részleteit. E kérdőív eredményének és tanulságainak ismertetése volt a másik fontos része a plenáris ülésnek.

A Pénzügyi Szolgáltatások Felhasználóinak Csoportja (*Financial Services User Group – FSUG*) tagjai jelen voltak az ülés második felében. A szervezet lobbifunkcióját folytatva a Bizottságnál a fogyasztók érdekében. 2019-2024 évekre szóló, a Bizottsághoz (jogalkotóhoz) eljuttatott ajánlásában a Bizottság elmúlt két évben körvonalazódott akciótervét állították a középpontba, mely a befektetési piac teljes egységesítését tűzte ki célul. Ajánlásukkal azt szeretnék elérni, hogy a fogyasztók számára vonzóbbá és egyúttal biztonságosabbá tegyék a befektetési piac adta lehetőségeit. Az ülés során a FIN-NET tagokat az eljárásukkal, valamint a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitáik tapasztalataival kapcsolatban kérdezték.

Jelzalog és fogyasztói hitelszerződések költségeinek kalkulációs módszerei (előtörlesztés témakörében) és a Lexitor döntés kapcsán felmerült kérdéseket vitatták meg a tagok. Az Európai Bíróság szerint a hitel futamidő előtti visszafizetése esetén az uniós jog nemcsak a hitelmegállapodás időtartamától ténylegesen függő költségek, hanem a fogyasztót terhelő valamennyi költség arányos visszatérítését írja elő. A döntés ellenére az olasz joggyakorlat változatlan: egy hitel kapcsán felmerülhetnek hitelfelvétellel kapcsolatos költségek és időarányos költségek. Az előbbinek az összege nem csökkenthető akkor, amikor a Kérelmező előtörleszt, csupán azok a költségek, amiket a hitel hátralévő időtartamában kellett volna a fogyasztónak megfizetni. A FIN-NET tagok egyértelműen az olasz értelmezést támogatták.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult határon átnyúló, úgynevezett FIN-NET ügyekkel kapcsolatos tapasztalatok a IV. fejezetben olvashatók.

INFO NETWORK



A Pénzügyi Békéltető Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több, mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti (www.networkfso.org). A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták létre. Célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak, Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság.

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet-Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

Az INFO Network 2019 őszén a Dél-afrikai Köztársaságban tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott. A Pénzügyi Békéltető Testület 2019. évben is rendszeresen hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, valamint a 2019 augusztusában a Titkárság által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

6. A IV. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA

A Testület 2019-ben negyedik alkalommal rendezett konferenciát az alternatív vitarendezés témakörében.



Első alkalommal „*Alternatív Vitarendezés Magyarországon*” címmel 2016. november 30-án és december 1-én került sor országos konferenciára a Magyar Nemzeti Bank, az Országos Bírósági Hivatal, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület közös szervezésében, ahol az egyes alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek bemutatkozhattak, megismerhették egymást. Az előadásokon szó volt az alternatív vitarendezésről Európában, a bírósági közvetítésről, a bíróságon kívüli közvetítésről, a békéltetésről (általános és pénzügyiről is). A választottbírósági vitarendezés is bemutatkozhatott az akkor még öt választottbíróság elnöke által, valamint szó volt egyéb vitarendezési megoldásokról, így a regisztrációs döntnök feladatairól is.



A második konferencia 2017. szeptember 28-29-én a Magyar Nemzeti Bank, az Országos Bírósági Hivatal, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület közös szervezésében és a Wolters Kluwer Kft támogatásával valósult meg. A konferencia ezúttal két témakört ölelt fel, egyrészt „*Az alternatív vitarendezés a gazdaságban*”, másrészt *A felsőoktatás szerepe és felelőssége az alternatív vitarendezési kultúra formálásában*” kérdéskörét járta körül. A témában szakmai előadásokat, pódiumbeszélgetést és szimulációs esetbemutatót hallgathattak meg a résztvevők. Ennek a rendezvénynek már – mint ahogyan azóta is - a Magyar Tudományos Akadémia székháza adott otthont. 300 résztvevő közel 170 szervezet, intézmény képviselőjében volt jelen.



A harmadik országos konferencia ugyanazon szervezőknek és támogatóknak köszönhetően 2018. december 3-4-én került megrendezésre.

Témája a digitális kihívások előtt álló online vitarendezés volt. A konferencián neves külföldi és hazai előadók többféle nézőpontból közelítették meg a digitális világ kihívásait, illetve az alternatív vitarendezési módok vonatkozásában erre adtak válaszokat.



2019. október 17-18-án megrendezett IV. Alternatív Vitarendezési Konferencia a kis- és középvállalkozások, ezen belül is kiemelten a családi vállalkozások és az alternatív vitarendezés témakörét volt hivatott közelebb hozni egymáshoz.

Arról volt szó, hogy hogyan tudja segíteni az alternatív vitarendezés e vállalkozások kockázatainak csökkentését és támogatni őket abban, hogy az időt és pénzt jelentő pereskedés helyett egyéb megoldást válasszanak a konfliktusok megoldására.

A konferencián öt külföldi előadó is előadást tartott.

A konferenciát **dr. Kovács Erika** a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke nyitotta meg, majd **dr. Vajas Sándor** az OBH elnökhelyettese és **dr. Szomolai Csaba** az MNB ügyvezető igazgatója köszöntötte a résztvevőket.



Dr. Vajas Sándor az Országos Bírósági Hivatal elnökhelyettese köszöntőjében méltatta a magyar igazságszolgáltatás európai összehasonlításban is kiváló eredményeit. Hangsúlyozta annak fontosságát, hogy a bíróságokon szakmailag megalapozott, jó ítéletek szülessenek. Hozzátette azt is, hogy bármilyen jó is az ítélet, valamelyik fél vagy akár a többi érintett, vesztesnek fogja magát érezni, arról nem beszélve, hogy a pert előidéző konfliktus a bíró törekvése ellenére sem biztos, hogy feloldódik a döntés meghozatalával. Erre a felek közötti bírósági közvetítői eljárás adhat megoldást.

A bíróságok helyzete speciális, és egyben optimális is arra, hogy a felekkel megismertesse az alternatív vitarendezést mind polgári, mind pedig közigazgatási ügyekben. Köszöntőjében kiemelte a bírósági közvetítés eredményeit is, miszerint 2012 óta – 2019 első félévéig – 5300 bírósági közvetítői eljárás zajlott le a magyar bíróságokon, amelynek több mint a fele megegyezéssel zárult. Dr. Vajas Sándor hozzátette: az elmúlt években a jogalkotó is felismerte az alternatív vitarendezés jelentőségét, így 2018 óta a polgári ügyek mellett már közigazgatási ügyekben is van lehetőség közvetítői eljárásra. A hatékony bírósági közvetítői eljárást segítette az is, hogy 30 közigazgatási ügyszakos titkár és bíró részesült szakirányú képzésben. A családjogi jogviták esetében különösen nagy hangsúlyt kap a bírósági közvetítés intézménye. A közvetítés hatékonyságát az OBH a családjogi ügyeket tárgyaló bírák képzésével, szakmai felkészítésével segíti. Az ügyfelek tájékoztatása, a pszichés támogatás fontossága ezen a téren kiemelendő, amelyek a képzésekbe is beépítésre kerülnek. A bírósági közvetítés jelenleg 70 bíróságon érhető el, az eljárásokban több mint 180 bíró, bírósági titkár dolgozik, a közigazgatási területen pedig 30 bíró és titkár szerezte meg a közvetítéshez szükséges képesítést.

Az eredményes közvetítéshez a képzés rendkívül fontos, ezért is hirdette meg az OBH a Werbőczy Universitas ösztöndíját, amely 100 bíró szakjogászai képzését támogatja. Az idei pályázók közül húszan alternatív vitarendezés – közvetítői szakjogász képzésen vesznek részt Győrben és Székesfehérváron. A közvetítői tevékenység hosszú távú befektetés az ügyfél elégedettség fokozása és a jogviták békés úton történő, gyors rendezése érdekében. A munkának mindenki részese, aki ezen a területen dolgozik, és elősegíti a minél szélesebb körű igénybevételt.



Dr. Szomolai Csaba ügyvezető igazgató a Magyar Nemzeti Bank képviselőjében köszöntötte a megjelenteket.

A korábbi években megrendezett alternatív vitarendezési konferenciák áttekintését követően elmondta, hogy a Magyar Nemzeti Bank az általa működtetett Pénzügyi Békéltető Testület által érdekelt abban, hogy a pénzügyi szektor szereplői és azok magánszemély ügyfelei békésen és békében éljenek és dolgozzanak egymással, vitáik esetén segíti őket abban, hogy azt gyorsan és ingyen tudják megoldani. A Testület 2011. július 1. óta foglalkozik pénzügyi fogyasztói jogviták békéltetés útján történő rendezésével. A megalakítás óta több, mint 30.000 fogyasztó fordult hozzá pénzügyi jogvitája bíróságon kívüli rendezése érdekében. A törvényi elszámolás okán 2015-2016-ban további 17.000 fogyasztó kért döntést ügyében. A békéltetési ügyek 99 százaléka belföldi, 1 százaléka úgynevezett határon átnyúló ügy, ahol belföldi és más EGT tagállamban lakó személy vagy szolgáltató között folyik eljárás. Az eddigi 14.000 pénzügyi, 8.000 biztosítási, 500 tőkepiaci és 100 pénztárakkal szembeni ügy igazolja, hogy érdemes volt a pénzügyi békéltetés lehetőségét választani.

Köszöntő beszédében kiemelte: a Magyar Nemzeti Bank fontosnak tartja, hogy törvényben rögzített feladatain kívül a tágabb környezetéért, a társadalomért, a hosszú távú fenntartható fejlődésért is felelősséget vállaljon. Egyik fontos törvényi feladata a pénzügyi stabilitás elősegítése és annak erősítése, a pénzügyi fogyasztóvédelem hatékonyságának növelése és a pénzügyi ismeretek fejlesztése. Így kiemelt szerepet tulajdonít a pénzügyi kultúra fejlesztésének, ennek keretében

több, a fogyasztóvédelemmel, a pénzügyi piaccal kapcsolatban levő szervezettel összefogva széleskörű ismeretterjesztő tevékenységbe kezdett a lakosság pénzügyekben való jártasságának előmozdítása érdekében. A pénzügyi tudatosságot fejlesztő kormányzati stratégia kidolgozásában is jelentős szerepet vállalt. A stratégia céljai között a köznevelésben megvalósuló pénzügyi edukáción túl kiemelt szerep jut a tudatos pénzügyi és fogyasztói magatartás erősítésének, a széleskörű pénzügyi felzárkózásnak, a körültekintő hitelfelvételnek, az öngondoskodás fontosságának és a készpénzkímélő fizetési eszközök elterjedésének is. Ez nemcsak a lakosság, hanem a vállalkozások és ezen belül a családi vállalkozások életében is fontos. A hét évet felölelő stratégia két éves cselekvési terveken keresztül valósul meg, az első periódus éppen ebben az évben zárul. Ennek feladata és kiemelt célja a lakosság és a vállalkozások pénzügyekhez való hozzáállásának pozitív irányú elmozdítása, melynek aktív részese a Pénzügyi Békéltető Testület is.

A Magyar Nemzeti Bank büszke arra, hogy anyagiakkal támogathatja mind ennek a konferenciának a megrendezését, mind pedig a magyar fiatalok külföldi szereplését - hangsúlyozta. A Nemzetközi Kereskedelmi Kamara ugyanis minden évben megrendezi a világon egyedülálló tárgyalástechnikai és mediációs versenyét, melynek keretében idén februárban 63 egyetem 500 résztvevője 40 különböző országból érkező csapata mérhette össze tudását és képességeit. A magyar csapat az ELTE Jogi Karának hallgatóiból került ki idén is, akiket egyre nagyobb sikerrel Inzelt Éva készít fel évről évre. A csapat a Magyar Nemzeti Bank támogatásával az idei évben érte el eddigi legjobb eredményét. E világversenyről a 6. helyezést sikerült elhoznia olyan egyetemeket utasítva maga mögé, mint a londoni Queen Mary Egyetem, a New York-i Fordham Egyetem, a New York Law School, a szintén amerikai Rutgers Egyetem, a belga Leuveni Egyetem, az ausztrál Monash Egyetem, vagy az előző években többször dobogós krakkói Jagelló Egyetem. A szép magyar sikerhez gratulált.



A konferencia nyitóelőadását **Dr. Beneda Attila** az Emberi Erőforrások Minisztériuma családpolitikáért felelős helyettes államtitkára tartotta **A Család, mint vállalkozás** címmel.

Előadásának bevezetőjében a családi vállalkozások sajátosságairól beszélt: a családtagok közül kerül ki a tulajdonosi kör, az alkalmazottak, a székhely általában a család ingatlana, az apport a családi vagyon, a tevékenység célja a család megélhetése.

A Kormány családbarát intézkedései a családokat, a családokon keresztül a családi vállalkozásokat is segíti. Rámutatott, hogy a fejlett országokban a családi vállalkozások aránya a vállalkozásokon belül 75-95%, a legtöbb tanulmány Magyarországon is e körül sejt a családi vállalkozások számát.

A Kormány családbarát politikájának célja: a belső erőforrásaira támaszkodó, gyarapodó magyarság („magyar modell”); a felelős gyermekvállalás támogatása; a vágyott gyermekek megszületése; a gyermekvállalási kedv ösztönzése. Előadásában

bemutatta a 2010-2018. között megvalósított családpolitikai intézkedéseket, illetve a családbarát fordulat eredményeit, valamint a családvédelmi akciótervet is.

A 2010-2018. közötti családpolitikai intézkedések között kiemelte, hogy a megvalósult családi pótlék iskolalátogatáshoz kötése; GYES a gyermek 3. életévének betöltéséig jár (2010); családi adó- és járulékkedvezmény; nők 40 (2011); gyermek utáni pótszabadság mindkét szülő általi igénybevétele (2012); Babakötvény-Kincstári Start értékpapír számla; Munkahelyvédelmi Akció (2013); GYED Extra (2014); Első házások kedvezménye (2015); CSOK és módosításai; lakás ÁFA csökkentés/visszatérítés (2016); Gyermekápolási táppénz - 2 szülő (2017); Diákhitel tartozás felfüggesztése/csökkentése/elengedése; első vagy újabb sikeres nyelvvizsga megtérítése; családi adókedvezmény emelése; köldökzsinór program; lombikprogram bővítése; KRESZ vizsga és tanfolyam díjának megtérítése; jelzáloghitel tartozások csökkentése vagy elengedése.

A családbarát fordulat eredményei között említette, hogy 2010-hez képest a kétszeresére emelkedett a családok támogatására szánt költségvetési források összege; a termékenységi ráta a korábbi 1,23-ról 1,49-re nőtt; csökkent a tényleges népességfogyás mértéke; nőtt a házasságkötések, csökkent a válások és a terhességmegszakítások száma; 2018-ban már a nők 62,3%-a volt foglalkoztatott; a 3 éven aluli gyermeket nevelő nők foglalkoztatási rátája 12,4%-ról 2018-ra 15,4%-ra emelkedett; a 6 éven aluli gyermeket nevelő (25-49 éves) nők foglalkoztatási rátája 33,1%-ról 2018-ra 43%-ra emelkedett.

Családvédelmi akcióterv keretében babaváró támogatás; otthonteremtés CSOK; jelzáloghitelekhez nyújtott támogatás bővítése; négy- vagy többgyermekes anyák személyi jövedelemadó mentessége; nagycsaládosok autót vásárlási programja; bölcsődefejlesztési program; Nagyszülői GYED került bevezetésre.

Záró gondolatként előadta, hogy a 2020-as költségvetés a családokról és a biztonságról szól, a családokra 224 milliárd, a biztonságra 174 milliárd forinttal többet fordítanak.



Dr. Rudas László a Családi Vállalkozások Országos Egyesületének elnöke **A magyar családi vállalkozások problémái** című előadásának elején röviden ismertette a Családi Vállalkozások Országos Egyesülete létrejöttének előzményeit, e társadalmi szervezet céljait, továbbá definiálta a családi vállalkozás fogalmát, és összefoglalta azon ismérveket, melyek e vállalkozást megkülönböztetik a többi vállalkozástól.

A családi vállalkozások fogalmát az alábbiak szerint határozta meg az előadó: az alapító családból legalább két családtagnak legyen tulajdona a családi cégben és legalább két családtag vegyen részt a társaság működtetésében, irányításában. Amennyiben kft., bt., vagy kkt formában működik a családi vállalkozás, akkor az adott alapító családnak (legalább két családtagnak együtt) 50%-nál nagyobb tulajdoni részesedéssel kell rendelkezni a társaságban, illetve, ha zrt. formájában működik a társaság akkor a szavazati jogok min. 25%-ával+1 szavazattal. Hosszú távú – legalább 10 éves - folyamatos működés, továbbá szabályszerű gazdálkodás és precíz, pontos adófizetés jellemzi e vállalkozást.

Ezután Dr. Rudas László bemutatta, hogy mely ismérvek alapján különíthetők el a családi vállalkozások a többi vállalkozástól. A családi cég tulajdonosa gondoskodik az utódlásról, krízis helyzetekben nem a profitorientáltság az elsődleges, hanem a hosszú távú túlélés filozófiája hatja át a családi vállalkozást. E vállalkozás hosszú távú, generációkon átívelő befektetés (egyenlő elbírálás!), továbbá a gazdaság gerince, és a legnagyobb munkáltató. A hazai GDP nagyobbik részét a családi vállalkozások állítják elő. Ezután a Családi Vállalkozások Országos Egyesületének elnöke rátért a generációváltással összefüggő problémák és e problémákra vonatkozó megoldási javaslatok ismertetésére. Általában 30-40 éves vállalkozási tevékenység után az alapítók számára az egyik legnagyobb kihívást jelentő kérdés az utódlás megoldása. A KSH adatai szerint jelenleg 8500 családi vállalkozás áll közvetlenül generációváltás előtt. Két fajta utódlást különböztetett meg: a.) tipikus utódlást, és b.) atipikus utódlást. Tipikus utódlás alatt azt érti, ha az alapító és örököse is a családi vállalkozásban dolgoznak, az örökös megfelelő tapasztalatot szerez a vállalat működtetésében, irányításában, gazdálkodásában, elfogadja az alapító célkitűzéseit (és ezeket továbbra is fenntartja), ilyen esetben a társaság Igazgatósági ülésén/Board meeting/ eldőlhet az utódlás kérdése. Az atipikus utódlást, generációváltást a következő típusokba sorolta:

- tulajdoni hányad értékesítése – „exit-értékesítés”,
- menedzsment által történő kivásárlás, (MBO), mely lehet részleges kivásárlás (többségi vagy kisebbségi),
- a bizalmi vagyonkezelés,
- a családi vállalkozás részvényeinek tőzsdei bevezetése (ehhez megfelelő javaslatra, és a bevezetést megelőzően átfogó pénzügyi-gazdasági-jogi átvilágításra van szükség)
- alap létrehozása a vállalkozás működtetésére.

Az előadó szerint számos tényező akadályozhatja az atipikus jogutódlást, pl.: ha a társaság valamely ok miatt nem alkalmas tőzsdei bevezetésre, vagy ha költséges az átvilágítás, auditálás. Kiemelte, hogy a felsoroltak esetén szükséges a vállalati vagyon és a családi vagyon teljes szétválasztása, elkülönítése.

Ezután Dr. Rudas László egyéb, olyan szakpolitikai célokról beszélt, melyek nem igényelnek költségvetési forrást, ugyanakkor számos kérdésben segítséget jelentenének a családi vállalkozások számára. Ilyen a jogi-híd biztosítása (azaz ügyelni kell a társaság tevékenységével, működésével kapcsolatos jogszabályok betartására), továbbá tőzsdei bevezetés finanszírozása, exit finanszírozása, képzés, oktatás költségeinek elszámolhatósága, EUS támogatások igénybevétele, erkölcsi támogatás megszerzése. Az előadó javasolta, hogy olyan normatív pályázati forrásokat biztosítson az állam a családi vállalkozásoknak,

amelyek elősegítik a tőzsdei bevezetést, auditálás finanszírozását, exit-értékesítését. Ha az alapító elhunyt úgy, hogy utódlásról nem gondoskodott, az elhunyt lakhelye szerint illetékes jegyzőtől segítséget kérve a családtagoknak fel kell mérni, hogy az elhunyt volt-e olyan cége, amely működésképtelenné vált, és ha volt ilyen, ügygondnok kijelölését kell kérni ezen vállalkozás élére, addig amíg az öröklés kérdése eldőli. (Ez nemcsak az örökösök, hanem a vállalkozásnak és a társadalomnak is érdeke). Ezután az előadó arra biztatta a hallgatóságot, hogy ha a családon (illetve családi vállalkozásokon) belüli megállapodások körében viták keletkeznek, érdemes a vitákat békéltető testületi eljárásban történő rendezni békés, tárgyalásos úton. „Egy rossz béke is jobb, mint egy győztes háború.” gondolat jegyében.



Egyed Géza a Grant Thornton stratégiai üzletvezetési tanácsadója *Van esélye a gyengébbnek? Avagy kis- és középvállalkozások a jog útvesztőjében – ahogy a független tanácsadó látja* címmel tartott előadást.

Álláspontja szerint a viták és a problémák megoldásának leghatékonyabb módszere a megelőzés. A cél az lenne, hogy a KKV-szektor működése során minél kevesebb jogi probléma merüljön fel – mutatott rá előadásában. Azonban van egy alapvető emberi, szubjektív probléma, ami miatt ez az elméleti igény a valóságban, gyakorlatban nem fog teljesülni. Ez az emberi probléma a halogatás. Az általános emberi habituson túl a KKV-szektor egy objektív és szubjektív ok miatt még jobban kitett annak, hogy viszonylag sok és jelentős vitás jogi problémával szembesüljön, amelynek egy jelentős része látenciában marad. A kkv-szektor érintő jogi problémák keletkezésének egyik, szubjektív oka, hogy a jogi entitás és a tulajdonos személyes identitása összemosódik, a tulajdonos operatív vezető is egyben, aki teljeskörű irányítást gyakorol a cég felett. Ez egy nagyon speciális pszichológiai jelenség, különösen, amikor az alapítóról

beszélünk, aki gyakorlatilag a vállalatot a saját identitása egy részének tekinti. A jogi problémák objektív okai elsősorban az erőforrások - tudás, tőke - korlátozott rendelkezésre állása.

Elmondta, hogy a KKV-szektor az összes hazai vállalkozás több mint 90 %-át teszi ki, a hazai munkavállalók 70 %-át foglalkoztatja, és a GDP több mint felét állítja elő. Jelentős létszámot képviselnek a szektoron belül a mikro vállalkozások, melyek egy része kényszervállalkozásként, illetve munkaviszony kiszervezése céljából alakult, illetve jelenleg nem működő vállalkozás. A szektoron belül jóval kisebb létszámot képviselnek a kisvállalkozások és a középvállalkozások. A KKV-szektor mindezekkel együtt jelenleg 350-360 ezer működő vállalkozást jelent. Rámutatott arra, hogy a KKV-szektor nem egy homogén szektor, hanem heterogén csoportja a vállalatoknak, ennek ellenére nagyjából hasonló elveket, hasonló kultúrát és hasonló szubjektív és objektív előfeltételeket lehet az ehhez a csoporthoz tartozó vállalatoknál fellelni. A szektor jogvitáknak való kitettségének egyik legfontosabb oka, amikor a tulajdonos/ügyvezető nem úgy vezeti a vállalatot, mint egy tőle független entitást. További problémát okoz, hogy az adminisztratív folyamatok minőségbiztosítása hiányzik vagy gyenge, a tulajdonos/ügyvezető a bizalmas információkat visszatartja, mellőzi a belső szakmai egyeztetéseket, nem vesz igénybe szakértőt, nem szeret tanácsadásért fizetni. Véleménye szerint a kkv-szektor jellemzője a beletörődés, pesszimizmus, erőkülönbség, erőforrások korlátozottsága. Az ügyfelei körében készített közvélemény kutatás alapján ismertette, hogy mely szegmensekben szokott a legtöbb jogi probléma előfordulni. Az előadó ismertetett számos olyan tipikus csapdahelyzetet, ahol az erőfölény megjelenik. A helyzet adott, a kérdés, milyen megoldások kínálóznak ennek a helyzetnek a megoldására. Azonban ez nem jogi kérdés, hanem kőkemény gazdasági kérdés.

Végezetül előadta, hogy a megelőzés talán az elsődleges és legfontosabb célkitűzés annak érdekében, hogy javuljon a KKV-szektor helyzete. Véleménye szerint a megelőzés része lehetne a kkv-szektor részére „Corporate governance” ismeretek oktatása, EU támogatások erre történő fordítása, elszámolható költség formájában. A szakmai kamarák, ágazati szövetségek nagyobb szerepvállalása szintén segítené a fenti cél elérését. Emellett a jogi problémák utólagos kezelése során az ítélkezési gyakorlatban szükséges lenne az erőfölénnyel való visszaélés tényének, az erőegyenlőtlenségnek az erőteljesebb figyelembevétele Iustitia mérlegének kiegyensúlyozására. És végül, de nem utolsósorban kiemelkedően fontos lenne a KKV-szektor szereplői részére az alternatív vitarendezési fórumok lehetőségének megismertetése és a kkv-k által ezen fórumok igénybevétele a működésük során felmerülő jogi problémák rendezése körében.

Ezt követően a **Generációs különbségekből adódó konfliktusok családi vállalkozásokban** című pódiumbeszélgetés következett.



Dr. Zsitva Ágnes, a Székesfehérvári Törvényszék polgári kollégiumvezető-helyettese, aki az ügy jogi szakértőjeként szólalt meg. Dr. Andói László bírósági közvetítő, az eset mediátora, Hunyadi Krisztina a Metropolitan Egyetem szakvezető tanára, coach, a panelbeszélgetés mediátor szakértője volt, a feleket Göblyös Sára és Dr. Rágyanszki György jelenítette meg. A beszélgetés moderátora dr. Tolnai Kata, az Országos Bírósági Hivatalban a bírósági közvetítés országos koordinátora volt. Egy apa és lánya közötti, a közös vállalkozásban kialakult konfliktus miatt indult bírósági per kapcsán lezajlott bírósági közvetítői eljárásban megélt impulzusokat, tanulságokat ismertették a pódiumbeszélgetés résztvevői.

Az ismertetett esetben egy családi vállalkozásban a vállalkozás működtetése során kialakult konfliktus eredményeként a 49%-os tulajdoni hányaddal rendelkező, alkalmazotti státuszban lévő 30 éves, egyetemi diplomával rendelkező leány perelte be a céget nem szabályszerűen összehívott és megtartott taggyűlésen elfogadott taggyűlési határozat hatályon kívül helyezése érdekében. Az alperest felperes édesapja képviselte, aki a cég 51 %-os tulajdonosa és ügyvezető igazgatója volt.

A polgári perrendtartás szabályai szerint az eljáró bíró felajánlotta a peres feleknek, közvetítői eljárás igénybevételének lehetőségét. A közvetítői eljárás során feltárásra kerültek azok az érzelmi sérelmek, azon szükségletek hiánya, amelyek megbeszélésének elmaradása vezetett a per megindításához. A közvetítői eljárásban történő beszélgetések eredményeként – mely nem a társasági jog szabályainak értelmezéséről szólt – maguk a felek jöttek rá arra, hogy az életükben mi a prioritás, arra hol „hibáztak”, mikor mentek el egymás mellett. Közös fogalmazódott meg bennük az a cél, hogy a vállalkozást együtt kívánják tovább működtetni. Az érzelmi konfliktust a mediátor segítségével feldolgozták, melynek eredményeként a jogi konfliktus megoldásában nem kívánták a pert folytatni. A konfliktusok együtt járnak az élettel, annak részét képezik. Egy sikeresen megoldott konfliktus harmóniát teremt, ám ha nem sikerül feloldani, nagyon sok energiát emészt fel. Ezért nem mindegy, hogy mennyi idő alatt és milyen viharok közepette sikerül a feleknek feloldani az összekülönbözést.

A **Hogyan járul hozzá a mediáció a családi vállalkozások olasz gazdaságban betöltött szerepének növeléséhez** című előadást **Dr. Paulovics Ivett** (Urs Domain Dispute Case Manager, MFSD IP Dispute Resolution Center) tartotta.



Előadásában a mediációra vonatkozó olasz szabályok bemutatásán túl, ismertette a Világbank által minden évben megállapított országok közötti versenyképességi rangsorral kapcsolatos főbb tudnivalókat. A Világbank által felállított rangsor különböző mutatók segítségével kerül kialakításra, amelyek közül az egyik a szerződések érvényesítésének lehetősége. Ennek során figyelembe veszik például azt az időigényt és költséget, amely egy kereskedelmi jogvita helyi elsőfokú bíróságon történő rendezéséhez szükséges, valamint értékeli a bírósági rendszer minőségét. A rangsor megállapítása során a bírósági eljárások hosszára, a perköltség mértékére, valamint az alternatív vitarendezés lehetőségére is tekintettel vannak. Ez utóbbi kapcsán kiemelte, hogy a közvetítés a viták takarékos és gyors bíróságon kívüli rendezését biztosíthatja a felek igényei szerint kialakított eljárások révén.

Uniói szinten az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló 2008/52/EK irányelv tartalmaz rendelkezéseket. Az irányelv meghatározza a közvetítés és a közvetítő definícióját, amelyeket az olasz jogi szabályozás átvett, a részletes szabályokat egy jogalkotói rendelet tartalmazza. Olaszországban 3 típusú mediáció van, az önkéntes, a bíróság által elrendelt és a kötelező mediáció; ez utóbbi csoportba tartoznak például

a lakásbérlettel, banki szerződésekkel, sajtóperekkel, illetve örökléssel kapcsolatos ügyek. Érdekességként kiemelte, hogy Firenzében ösztöndíjprogramot alapítottak, melynek célja, hogy egyetemi hallgatók segítsenek a bírának azon esetek kiválasztásában, ahol elrendelhető a mediáció. Az olasz mediációs rendszer a felek számára pénzügyi ösztönzőket (pl: illetékmentesség, adójóváírás) és szankciókat is tartalmaz, további sajátossága, hogy az ügyvédi megbízási szerződésben kötelezően kell tájékoztatni kell a feleket alternatív vitarendezési lehetőségekről.

Előadása zárásaként egy jogesetet ismertetett, amely két családi kis- és középvállalkozás között alakult ki. Mindkét vállalkozásnak hasonló védjegye volt egy hasonló termékre (az egyik esetben gyapjú, a másik esetben selyemtermékre), részben azonos ügyfélkörrel. A mediátor ebben az ügyben, abban tudott segíteni, hogy kreatív megoldás születhessen a felek között a jogvita megoldására. A felek megállapodása végül arra vonatkozott, hogy leszorították az egyes árucikkekben (10% alá) a selyem/gyapjú tartalmát.



A Közvetítés – a kockázatok korai kezelésének stratégiai eszköze az üzleti életben című előadás előadója **Srđan Šimac** mediátor, Horvátország Fellebbviteli Kereskedelmi Bíróságának fellebbviteli bírása volt.

Előadásában rámutatott arra, hogy a mediáció, az üzleti viták korai kockázatmenedzsmentjének stratégiai eszköze, előadásában ennek pozitívumait ismertette. A családi vállalkozásokkal kapcsolatban kiemelte, hogy azok számos előnnyel rendelkeznek, ugyanakkor számos nehézséggel is meg kell küzdeniük, ilyen például a generációk közötti szakadék, új házasságok, betegségek, válások stb. Felhívta a figyelmet arra, hogy a legtöbb konfliktus esetében a felek nem, vagy nem megfelelően kommunikálnak, ugyanakkor a konfliktusok jelzik azt, hogy akár a családban, akár az üzleti életben valami nem megfelelően működik. A konfliktus jelzés a változás szükségességére, így a konfliktusokra, mint lehetőségekre kell tekinteni. Maga a konfliktus nem negatív tényező, legfeljebb a konfliktusra adott válaszreakció az. Kiemelte azt is, hogy az üzleti életben az elsődleges cél az üzlet létrehozása,

nem pedig viták folytatása, ez utóbbi nem gazdaságos, a vita improduktív időtöltés.

A pereskedés hosszú időt vesz igénybe, nagy költséggel jár, így a pert a vállalkozásoknak az utolsó lehetőségnek kell tekinteni a viták rendezésében. Ennek során arra is tekintettel kell lenni, hogy a per tulajdonképpen egyfajta „háború”, ahol az agresszív konfrontálódó taktika nem hatékony, mert az arra adott válasz még agresszívabb lesz. Előadásában azt az elgondolkodtató kérdést is megfogalmazta, hogy a viták esetében mit tekinthetünk egyáltalán sikernek? Sokan úgy gondolják, hogy a győzelem a siker, ezzel szemben azt hangsúlyozta, hogy vita esetén győzelem helyett a megegyezésre, a megoldásra kell fókuszálni, a győzelem legfeljebb a sportban lehet cél. A problémákat pedig üzleti és nem jogi problémaként kell kezelni. Ennek kapcsán kiemelte, hogy a mediáció – amely nem a bíróságok alternatívája, hanem az elsődleges út a vitarendezésben - a legjobb eszköz bármely típusú kockázat- és vitarendezésre, amelynek során nem bíró előtt állnak a felek, hanem egy szabadabb környezetben tudnak egyeztetni. Előadásának zárásában kitért arra a kérdésre is, hogy vajon mi okozhatja azt, hogy a bírósági ítéletek után, az eljárások végén senki sem elégedett. Ennek okát abban látta, hogy az ítélettel a felek közötti üzleti, családi kapcsolat véget ér, de a konfliktus közöttük örökre fennmarad. Mediáció során a felek maguk találhatnak megoldást konfliktusukra és ez biztosítja, hogy közöttük a családi, partneri kapcsolat fennmarad. Kiemelte, hogy problémáinkat ne kezeljük kizárólag jogi problémaként, a jogi tanács csak egy megoldási lehetőség, tekintünk rájuk üzleti problémaként és vegyük figyelembe, hogy tárgyalással jobb eredményeket tudunk elérni, mint anélkül. A győzelem iránti vágyat cseréljük fel a közvetítésre.



Dr. Hajnal Zsolt Debreceni Egyetem Jogi Karának egyetemi docense ***A magyarországi békéltetés rendszere*** című előadásában hangsúlyozta, egyre inkább előtérbe kerül a békéltető testületek egységes eljárására és jogalkalmazására, professzionális szemléletére vonatkozó igény.

Előadásában arról beszélt, hogy ez az eljárási forma, illetve a fogyasztóvédelmi szabályrendszer mennyiben alkalmas a természetes személyektől eltérő fogyasztók védelmére, továbbá ismertette, hogy hogyan alakította át a fogyasztóvédelemről szóló törvény módosítása a békéltetés rendszerét. Elsőként bemutatta a békéltető testületek eljárására, működésére vonatkozó főbb szabályokat. Elmondta, hogy a fogyasztóvédelemről szóló törvény egyfajta modellként alkotta meg a békéltetés rendszerét, mely a meghatározott alapelvek maximális érvényesülése mentén működik. Az eltelt 20 év során azonban bebizonyosodott, hogy ez a fajta szabályrendszer nem működőképes, így módosításokra volt szükség. Példaként kiemelte, hogy a korábbi gyakorlattal ellentétben abba az irányba

tolódott el az eljárási rend, hogy az egyszerű megítélésű ügyekben egyedül eljáró tagok tárgyaljanak.

Annak kapcsán, hogy ki fordulhat a békéltető testületekhez, elmondta, hogy a jogalkotó felismerte, hogy a kis- és középvállalkozásoknak, társasházaknak, civil szervezeteknek is lehetnek a fogyasztókéhoz hasonló jogvitáik, így lehetővé tette, hogy – a bíróság előtti jogérvényesítésen túl – fogyasztói minőségben járjanak el. A cél a bírói úthoz képest könnyebb igényérvényesítési fórum biztosítása, azonban a polgári jogban a fogyasztóknak biztosított többletvédelemre való jogosultság nélkül. Kitért arra, hogy a jogalkotó ezzel egy folyamatos hatásköri kifogás lehetőségét adta a bepanaszolt vállalkozások számára, és a békéltető testületek részéről pedig egy folyamatos vizsgálatot igényel annak eldöntése, hogy a kérelmező milyen minőségben járt el. Részletesen kifejtette, hogy a testületek az eljárásaik során milyen ismérvek alapján határolják el a fogyasztói-vállalkozói minőséget az egyes kérelmek esetében, így vizsgálják azt, hogy az adott szolgáltatás személyes igények kielégítésére szolgál-e, végső felhasználói célból történik-e az igénybevétel, mennyire jelentős a vállalkozási cél, illetve, hogy a kérelmező mennyiben szakértő az adott fogyasztói jogvita területén. Elmondta, hogy viszonylag szűk azon esetek száma, ahol a békéltető testületek valódi és hatékony segítséget tudnak nyújtani a családi vállalkozásoknak. Elsősorban akkor állapítható meg a testületek hatásköre, ha a kérelmező a vállalkozóitól eltérő cél kielégítésére kötött szerződést. Kiemelte, hogy leggyakoribb a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvita, például amikor a vállalkozás székhelye a kérelmező saját lakásába van bejelentve. Hozzátette, hogy álláspontja szerint a jelenlegi formában az eredeti jogalkotói szándék nem tud maradéktalanul megvalósulni, hiszen csak néhány eset jut át a hatásköri „szűrőn”, így változásokra lenne szükség.

Előadása második felében arról beszélt, hogy miként változtak a közelmúltban a békéltetés szabályai. Elmondta, hogy elsősorban technikai jellegű módosításokról van szó, az eljárás lényegét nem érintik, leginkább a tagok kiválasztására vonatkozó szabályok változtak. Kitért arra, hogy előfordul olyan eset, hogy más-más megyében ugyanazt az ügyet, ugyanazon szabályok mellett a testületek eltérő módon ítélik meg, mely helyzetet kezelni kell. A testületek részéről van igény az egységes eljárásra, valódi, piaci hatásokkal bíró szakmai segítség nyújtására mind a vállalkozások, mind a fogyasztók részére. Hozzátette, hogy álláspontja szerint a változásoknak számos pozitív hatása van, de ez csak akkor jelent esélyt a megújulásra, ha nagyobb integráltság várható, nagyobb felelősséget vállalnak a tagok, a testületek működése elmozdul az egységes eljárás és jogalkalmazás, valamint a kiszámítható és következetes joggyakorlás irányába.



Dr. Giorgi Tsertsvadze (managing partner, J&T Consulting LLC, Tbilisi, Grúzia) ***„Kulturális akadályok az alternatív vitarendezés előtt a poszt-szovjet országokban”*** című előadásában elsőként arról beszélt, hogy az alternatív vitarendezés formája és tartalma jelentősen függ a társadalomtól és annak kultúrájától. Mint jól ismert, a Szovjetunióban a magántulajdon nem létezett, és ez a tény mind a mai napig hatással van az emberek vitarendezéssel kapcsolatos hozzáállására. A Szovjetunióban született emberek hozzászórtak ahhoz, hogy helyettük mások döntenek a vitás kérdésekben és ezen mentalitás miatt a vitarendezés egyes módszerei mind a mai napig nem működnek nem működnek hatékonyan. Az alternatív vitarendezési kultúrára számos körülmény van kihatással. A jogszabályi környezet – álláspontja szerint – leginkább az intézmény megismertetésében segít, a politika támogatása nélkül nem lehet megvalósítani a bevezetését, a civil társadalomnak reagálnia kell az igényekre és a jogász társadalomnak nem riválisként, hanem lehetőségként kell tekintenie az alternatív vitarendezésre.

Előadásában rámutatott, hogy korábban úgy gondolták a mediációnak nincs szüksége jogi szabályozásra. Ez a gondolat azonban mára meghaladottá vált. Szükség van a jogra a mediáció elterjesztéséhez, azért, hogy az emberek megismerjék, hogy ez egy legális intézmény. Amíg nem volt rá jogszabály az emberek kételkedtek az intézmény jogszerűségében, illetve az állam, és bíróságok állásfoglalását várták. Akkoriban a kérdésre csak olyan válasz volt adható, hogy a mediációt a jogszabályok nem tiltják, ugyanakkor nincs is szabályozva. Az üzleti élet ezt szkeptikusan fogadta. Az előadó szerint a mediáció jog nélkül is fejlődhet, főleg kezdetben. A mediációt azonban nem szabad túlszabályozni. Az arbitrációs (választottbírói) jogszabályok régebbiek a mediációs tárgyúaknál. Azerbajdzsán támogatta elsőként a választottbírói bevezetését a régióban az ott jelen lévő nemzetközi vállalatok miatt, amelyek igényelték ezt a fajta jogvita-rendezési lehetőséget. A térségben több helyen tapasztalható, hogy a mediáció eltérően fejlődik, mert itt nem jelenik meg vállalati érdekltség, illetve lobbizás a törvényhozásban és a politikai befolyás alatt álló NGO-k sem érdekeltek az alternatív vitarendezés fejlődésében. Jó példa erre Ukrajna, ahol 11 alkalommal próbáltak elfogadni mediációs törvényt a parlamentben, sikertelenül, vagy Örményország, ahol a 2015-ben megalkotott jogszabály ellenére még mindig nincsenek akkreditált mediátorok az országban.

Ez érzékelteti a fejlődés útjában álló akadályokat. A jog tehát a mediáció fejlődését népszerűsítéssel tudja segíteni, választ ad a legalitás kérdésre a régió legtöbb országában. Egy jogszabály megalkotása azonban önmagában még kevés az intézmény bevezetéséhez. További probléma, hogy azok, akik hisznek a mediációban nem merik felvállalni a mediáció nyílt támogatását a jogi szabályozás ellenére. A kormánynak passzívan kell támogatnia a mediációs fejlődés folyamatát. Álláspontja szerint ez a minimum sztenderd, mely minden állam számára követendő. A túlzott kormányzati támogatás szkeptikussá teszi az üzleti életet.

A poszt-szovjet országokban élő emberek 70 év alatt megszokták, hogy az állam az élet minden területét szabályozza. Ezekben az országokban nem alakult ki olyan kultúra, mely tolerálná a saját vélemény kifejezését. A poszt-szovjet államokban az emberek szeretik átruházni a döntés felelősségét az államra, illetve a bíróságra, az emberek félnek saját maguk döntést hozni. Emiatt gyakran kérdezik, hogy hogyan döntene a mediátor az ügyben. A mediátor azonban az ügyről alkotott véleményét nem mondhatja el, csak tanácsot adhat az ügyben; a végső döntést a feleknek kell meghoznia. Meg kell győzni az embereket, hogy döntést hozni jó dolog akkor is, ha közben hibákat követnek el. A mediáció lényege, hogy az abban részt vevő felek szabadon dönthetnek egy megállapodás kialakításában, elfogadva vagy elutasítva egyes feltételeket. A poszt-szovjet országokban két modell alakult ki az alternatív vitarendezés szabályozására. Az azerbajdzsáni modell szerint a bírósági eljárás előtt kötelező igénybe venni a mediációt, de nem kötelező megállapodásra jutni. Ez a kötelezettség tudatosítani fogja az emberekben a mediációt. A grúz modellben a mediációnak a bírósági eljárás keretén belül kell megtörténnie mediátor bírók által, ehhez azonban szükséges a bírók ezirányú képzése. Nem lehet kimondani, hogy egyik modell jobb a másiknál, mindkettő használható párhuzamosan is, azonban nem alternatívái egymásnak. A jogászok kezdetből fogva ellenségesek voltak a mediációval, a többségi álláspont az volt, hogy a mediáció nem segít az ügyfeleknek, illetve, ha segít is, elveszi a megélhetésüket. A bírók is félték a mediációtól, mert, ha minden ügy megoldható ezzel a módszerrel, akkor ügyek nélkül maradnak. Ezért meg kell győzni a jogász társadalmat, hogy a mediáció választása esetén nem veszítenek ügyet, mert egy nagyobb tortából (több ügyből) mindenkinek több szelet jut. Grúziában más szakma képviselői is végezhetnek mediációt (pl. pszichológus, könyvelő), azonban harc folyik azért, hogy a tevékenység akkreditálását csak jogászok végezhesék. Kiemelte, hogy nem minden ügy alkalmas mediációra. A mediáció csak azokban az esetekben működik, ahol van remény békés megoldásra. Amikor egy féle döntést lehet hozni az zsákutca, ha kétféle az a dilemma, csak három féle döntési lehetőség esetén van esély mediációra.



A komplex problémák és az érzelmi viták megoldása a családi vállalkozások ügyeiben címmel **Jennifer Brandt** (ügyvéd, mediátor, Brandt Law & Mediation, New Jersey City, USA) tartott előadást.

Előadásában hangsúlyozta, hogy a családi vállalkozások a Világon az összes vállalkozás 2/3-át teszik ki, az egyes országok GDP-jének 60-70%-ához járulnak hozzá, és a legtöbb munkavállalót foglalkoztató cégek is ebből a kategóriából kerülnek ki. Például az Egyesült Államok munkavállalóinak 50%-át családi vállalkozások foglalkoztatják. A családi vállalkozások egy része világméretű, a legismertebbek között van a Walmart, Samsung, BMW, Ford, M&Ms, melyek több generáción, évtizedeken vagy évszázadokon keresztül ívelő múlttal rendelkeznek. Az Egyesült Államokban készült statisztikai felmérés alapján a családi vállalkozások 40%-a éri meg a második generációt, míg 10-15%-a az alapítókat követő 3. generáció idején is még működnek, továbbá 24% rendelkezik női ügyvezetővel,

31% pedig második generációba tartozó női ügyvezetővel. Rámutatott, hogy a családi vállalkozások fenntartásának a legjobb módja, ha kezeljük és megoldjuk a konfliktusokat, különösen az érzelmi konfliktusokat mediáció segítségével. Az érzelmeikkel való foglalkozás a kulcsa a vállalkozás és a család fennmaradásának.

Más vállalkozásokkal ellentétben a családi vállalkozások többnyire nem gazdasági okokra visszavezethetően mennek tönkre. Ehelyett a család dinamikája, az érzelmi viták, a generációk közötti és kulturális konfliktusok, a nemek közötti különbségtétel a forrása a bukásnak. Egy családi vállalkozás esetén mindig hosszú távban kell gondolkodni, így ezen vállalkozások fontos érdeke a hosszú távú üzleti és munkahelyi kapcsolatok fenntartása. Egy családi vállalkozásnál nagyon fontos a család és az üzlet egyensúlyának a fenntartása, mely sokszor nagyon nehéznek bizonyul. Legtöbbször a tulajdonosok inkább arra hajlanak, hogy inkább veszítsék el az üzleti lehetőségeiket, de ne veszítsék el a családjukat. Jellemző az is, hogy a családi értékek és gondolkodásmód az üzleti modellt, üzleti gondolkodásmódot is meghatározza, azt közvetíti. Jellemző az is, hogy profitjuk egy részét nemes célokra fordítják, ez különösen fontos a mai generáció számára. Fontos még a család jó hírnevének megőrzése, a konfliktusok esetén a nyilvánosság bevonása nélküli konfliktus megoldás. A tapasztalat az, hogy a családon belüli konfliktusokat egy peres eljárás nem megoldja, hanem tovább mélyíti, vagyis ez az út sohasem jelent megoldást. Ehhez nyújt segítséget a mediáció.

Azonban nem elég a mediációs lehetőségeket akkor keresni, amikor már baj van. A családi vállalkozások sikerének záloga az is, hogy előzetesen gondoskodjanak alternatív vitarendezési lehetőségekről mind a vállalkozáson belüli, mind a vállalkozások közötti viták megoldásához. Álláspontja szerint a családi vállalkozások érzelmileg túlfűtött vitáiban sohasem késő mediációt igénybe venni, vagyis a viták négy típusának bármelyikében: kisebb konfliktusok (például apa-lánya konfliktus), komoly konfliktusok (például tiszteletlenség, kommunikáció hiánya, megszűnése), destabilizáló konfliktusok (például agresszió és elszakadás), és „háborúvá” eszkalálódott konfliktusok (például: peres eljárás kezdeményezése, szerződések, megállapodások felmondása) esetén is. Generációváltás esetén a mediáció kiváló arra is, hogy egyeztetve a vállalkozók gyermekeinek jövőről alkotott elképzeléseiről, hogy megtalálják azt az örökösöt, aki szívesen átveszi a stafétabotot, nem kell automatikusan a kedvenc vagy a legidősebb gyermek részére kötelezően átadni az üzletet, mely így még sikeresebb válhat. Segíthet abban is, ha a vállalkozás vezetője nem oszt meg elég információt a többiekkel, kizárólagosan és átláthatatlan módon hoz döntést a többi érdekelt bevonása nélkül, az örökösök közötti rivalizálás esetén. A legnehezebb a szerepek közötti átjárás a családtagok munkaidőn kívüli és a munkában betöltött szerepei között, hiszen például az apa egyben a gyermek főnöke is lehet egy személyben.

A mediáció nem kötelező általánosságban az Egyesült Államokban, azonban néhány államban igen, mint New Jerseyben is, és igen magas arányban sikeresnek bizonyul. Több mint 20 éves mediációs tapasztalata alapján hisz abban, hogy „a legrosszabb egyezés is jobb, mint a legjobb per”. Az Egyesült Államokban nagyon érdekes a jogászok hozzáállása a mediációhoz: sokan közülük félnék attól, hogy elvesztik a befolyásukat, hogy ha nem viszik az ügyet bíróság elé, vagy a mediáció csökkenteni fogja a bevételüket. Jennifer jogászokat és más területen tevékenykedő szakértőket (például akár informatikusokat) képez ki számos országban a mediáció előnyeit és technikáit bemutatva. Hangsúlyozta, hogy ugyanígy a mindennapi életben egy családon belül is nagyon fontos, hogy a családtagok rendelkezzenek mediációs technikai tudással és azokat alkalmazzák. Ezek közül talán a legfontosabbak az empátia és az aktív figyelmesség megtanulása, a másik meghallgatásának és megértésének képessége. Ezekre nem születni kell, ezek mind megtanulható és tovább képezhető technikák.

Végül előadta, hogy a vállalkozások konfliktus megoldásában nagyon hasznos, ha már a kezdetektől fogva kötelező mediáció van előírva, aminek szerepét akár egy, minden családtag által ismert és tisztelt harmadik személy is betöltheti. Nagyobb üzleti vállalkozás esetén ez lehet egy rendszeres, negyedéves találkozó egy tanácsadói csoporttal, ahol független, elfogultság mentes csoportban lehet megtárgyalni ügyeket. Nagyon fontos a családdal együtt töltött idő tökéletes szétválasztása a munkától, hogy úgy tölthessenek időt néha, hogy nem szabad a munkáról beszélni. És talán segít az is, ha van egy családi alkotmány, egy alapszabály is, amelyhez probléma esetén fordulni lehet, és amely felállítja a szabályokat, a felelőségeket pontosan meghatározza, és a kommunikációs módokat, csatornákat is.



Az „Economic Efficiency Mediation (EEM)” teória – egy jól működő amerikai modell a gazdasági hatékonyság növeléséhez” címmel tartott előadást az amerikai David Weiss professzor (New Jersey City University and Founder & Director of the Institute for Dispute Resolution (IDR)).

Előadásában egy fiktív mediátorhoz intézte egy üzleti vállalkozás nézőpontjából a szavait, és részletesen kifejtette, hogy milyen érdekei vannak egy vállalkozásnak az üzleti életciklusainak egyes állomásain, milyen nehézségekkel kell szembenézni, és azokra hogyan ad megoldást a mediáció, és a professzor új elmélete, az EEM. Előadásában hangsúlyozta, hogy egy üzleti vállalkozás nemcsak lehetőséget, hanem egyben kockázatot is jelent. Alapvetően egy vállalkozásnak nem áll érdekében a konfliktus, hanem inkább az értékteremtés, a kiszámíthatóság. Azonban a kockázatra nemcsak ellenségesként lehet tekinteni, hanem a kockázatot egy vállalkozás a „barátjának” is tekintheti. Az üzleti kockázattal sok esetben értéket teremthet egy vállalkozás, és azt a maga javára is fordíthatja. Már a vállalkozás beindulásának kezdetén, amikor mindenki még csak arra gondol lelkesen, hogy a vállalkozással milyen haszonra tehet szert, fel kell mérni

az esetleges kockázatokat és azokra meg kell találni a szükséges megoldási lehetőségeket. Fel kell továbbá mérni, hogy maga a kockázat és annak kezelése mekkora költségekkel fog járni. Vagyis, meg kell találni az életcikluson belül azokat a pontokat, amikor már a kockázat „nem a barátunk” és ezekre az időszakokra kell felkészülni.

Alapvetően egy üzleti vállalkozás nagyon bonyolult felépítésű, egyben sokoldalú és sokszínű is. A tőke befektetésével az a cél, hogy haszonra tegyünk szert, hogy növeljük a piaci részesedést; mint vállalkozás, az alapvető cél az, hogy létrehozzon valamit, mint újító az, hogy termékeket és szolgáltatásokat fejlesszen. Ha ugyanezt a családi vállalkozásokra vonatkoztatjuk, akkor azt is láthatjuk, hogy mindegy, hogy kis vagy nagyobb méretű vállalkozásokról van szó, ők jelentik a társadalmi közösségek alapját, fenntartják azokat és még az emberek életét is jobbá teszik.

Egy sikeres vállalkozás alapja a kommunikáció, melynek során megfelelő információt szerez a vállalkozás, amin a döntéseinek alapulnia kell. Törekedni kell tehát az információs szimmetria elérésére, hiszen senkinek nem jó, ha az információ csak körbe-körbe jár, és nem jut el a megfelelő helyre, ami információs aszimmetriát hoz létre. Mivel az információ folyamatosan változik, ezért fontos, hogy a vállalkozás képes legyen ennek megfelelően alkalmazkodni: ez olyannyira lényeges, hogy ez képezi a siker vagy a bukás alapját. Példának hozta fel azt az üzleti döntést, amikor valaki egy csődbement vállalkozást vásárol fel. Első látásra ez nagyon kockázatos üzleti döntésnek tűnik, azonban, ha több szempontból megvizsgáljuk a vállalkozás helyzetét és olyan eszközöket használunk fel ezen folyamat során, amelyek további értéket képesek adni a már csődbe ment vállalkozásnak, már egészen más helyzetbe kerülünk. Hogyan segíthet ebben az EEM? -tette fel a kérdést.

Az EEM, másnéven Gazdasági Hatékonysági Mediáció egy kockázat és konfliktus kezelési politikát fed le, mely elméletet Weiss professzor nemrég dolgozta ki. Az EEM a közgazdaságtant és a filozófiát a mediáció értékeivel ötvözi annak érdekében, hogy a folyamatba épített hatékonyságot javítsa és hogy a konfliktusokat kezelje azzal, hogy belefoglalja a megállapodások összes életciklusába a mediációs eljárás újfajta megvalósítását. A mediátor egy harmadik, kívülálló fél, amely teljesen semleges, és akinek a szerepe az, hogy megoldja a konfliktusokat. A mediáció egy nagyszerű eszköz, amelynek folyamata a jog eszközeivel leírt, behatárolt, és amely valójában a bírósági eljárások melléktermékeként született. A mediáció során értékteremtés történik, hiszen például amennyiben egy konfliktust a vállalkozás bíróság elé visz, az egy újabb kockázatot teremtene, például reputációs kockázatot. A mediáció során nem kerül ki a felek kezéből a kontrol, végig ők maradnak az ügy urai, és egy bírósági eljáráshoz képest, ahol egy harmadik személy dönt a sorsukról, épp ők dönthetnek a saját sorsuk alakulásáról. Ez megváltoztatja a vállalkozások gondolkodásmódját és ezáltal az általuk használt kommunikációs nyelvet. Az EEM-et a hagyományos termékek és szolgáltatások platformjaiban, valamint az internetes kereskedelemben is felhasználhatják egy értékteremtő ajánlat létrehozására a mesterséges intelligencia mellékhatásainak minimalizálása érdekében az alapul szolgáló kód értékelésével. Lényegében az EEM javítani fogja az aránytalan kockázatot és lehetőséget biztosít a döntések kiegyensúlyozottabb megértésére az információ megosztáson keresztül.

David Weiss álláspontja tehát az, hogy a vállalkozások esetén sem a „betegséget” kell gyógyítani, hanem azokat meg kell előzni, melynek új, elméleti eszköze az EEM.



A konferencia utolsó előadása **A gazdasági vitarendezés hatása és jelentősége az üzleti életben – avagy az ICC versenyek gyakorlati tapasztalatai** címmel **Dr. Inzelt Éva**, az ELTE Állam- és Jogtudományi Karának adjunktusa tolmácsolásában hangzott el, aki az ICC mediációs világversenyére ötödik alkalommal készítette fel egyetemi hallgatóit.

Az ICC (Nemzetközi Kereskedelmi Kamara) legutóbbi vitarendezési világversenyén az ELTE hallgatói nagyszerű eredményt értek el, az előkelő 6. helyezést érték el a 65 rangos egyetemet felvonultató mezőnyben. Dr. Inzelt Éva meggyőződése, hogy a versenyek tapasztalatai, megfelelő hazai átültetéssel a gyakorlati életben is hasznosíthatók és hatékonyabbá tehetik Magyarországot.

A konfliktus emberek vagy emberek csoportjai közötti versengés egy formája, életünk része, átszövi a családi, baráti és a munkahelyi kapcsolatokat. Akkor lép fel, ha két vagy több személy verseng olyan célokért vagy korlátozott javakért, amelyek ténylegesen, vagy az az ő észlelésük szerint nem érhetők el mindannyiuk számára - idézte Boulding definícióját az előadó. A konfliktusok megjelennek egy adott személyen belül, személyek - csoportok - szervezetek között, de társadalmi szinten is. Típusai szerint lehetnek: információs, kapcsolati, szükséglet alapú, érték alapú, strukturális, szituatív, vagy érdek alapúak. A konfliktusok eskalációjának fázisait szemléletes ábrán mutatta be az előadó, mely a konfliktus jelzésétől, a vitától kezdődően egészen a kimerülés fázisáig, 6 jól meghatározható szakaszban mutatta be a konfliktusok jellemző alakulását. Az előadó rámutatott arra, hogy facilitáció, illetve mediáció lehetősége a kezdeti szakaszokban adott, amíg a felek nem jutnak a destruktív magatartás állapotába. A konfliktusok az üzleti életben is megjelennek, mind vállalaton belül, mind azon kívül. A szervezeti kultúra – vagyis azok az alapvetések, értékek, melyeket a szervezet tagjai elfogadnak, követnek – jelentősen meghatározza a konfliktusok kezelésének módját. Tipikus, és a hazai gyakorlatból is jól ismert konfliktushelyzet amikor a nemzeti, és a multinacionális cég szervezeti kultúrája kerül összeütközésbe.

Az előadó több kérdést tett fel Magyarország, Horvátország, Németország és az Egyesült Államok polgárainak szervezeti kultúrájával, mentalitásával összefüggésben (pl. a jellemző hatalmi távolsággal, az individualizmussal, a maskulin jelleggel, a bizonytalanság kerüléssel, a hosszú távú gondolkodással) kapcsolatban. A konferencia résztvevőinek a SmartEvents mobil applikáció felhasználásával lehetősége volt arra, hogy a kérdéseket megválaszolják. (Több meglepő eredmény született, de azt pl. pontosan „megtippelte” a hallgatóság, hogy Németország és Magyarország esetében a hosszú távú gondolkodás terén a legnagyobb az eltérés, a magyarok jellemzően rövid távra terveznek.)

Záró gondolatai keretében az előadó hangsúlyozta, hogy a mediáció kiváló lehetőség a jogviták elkerülésére. Ha a társadalom konfliktuskezelési kultúrája fejlődik, és a konszenzuseresés a gazdasági életre is jellemző, az erősíti a hosszútávú gazdasági kapcsolatokat, és pozitívan hat a GDP növekedésére. Ezzel összefüggésben felvetette az alternatív vitarendezés állami szintű támogatásának a lehetőségét, illetve igényét. (Pl. a törvényi feltételek áttekintése, módosítása, oktatás szélesítése.)

7. A HATÁRON TÚLI JOGHALLGATÓK TÁMOGATÁSA, A SZÁSZ PÁL NYÁRI EGYETEM

A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt., együttműködve a Miniszterelnökség Nemzetpolitikai Államtitkárságával 2019-ben már hatodik alkalommal hirdette meg a Dr. Szász Pál tanulmányi ösztöndíjat, mellyel a külföldi magyar gazdasági jogászok képzését kívánják fejleszteni. A program keretében került megrendezésre a Szász Pál Nyári Egyetem is, amelyen 27 külföldi joghallgató vett részt, Erdélyből, a Délvidékről, Szlovákiából, Ukrajnából és Szlovéniából. Az esemény a Budapesti Ügyvédi Kamara (BÜK) szervezésében, a Magyar Nemzeti Bank szakmai támogatásával jött létre.

A Nyári Egyetem résztvevői több hetes szakmai gyakorlaton vettek részt különböző ügyvédi irodáknál és három napon át a gyakorlat közben különböző tájékoztató előadásokat hallgattak meg Magyarországról, a magyar jogról, a jogászvilág érdekességeiről és újdonságairól, melyek által jobban tudnak tájékozódni a magyar viszonyokról. 2019. július 10-én látogatást tettek a Magyar Nemzeti Bank Szabadság téri központi épületében, mellyel egy vezetett körséta alkalmával ismerkedhettek, majd pénzügyi tárgyú és különböző témájú előadásokat hallgathattak meg, így a magyar forint bankjegyek cseréjéről, a bankjegykibocsátásról, a bankjegyek és érmék gyártásáról.

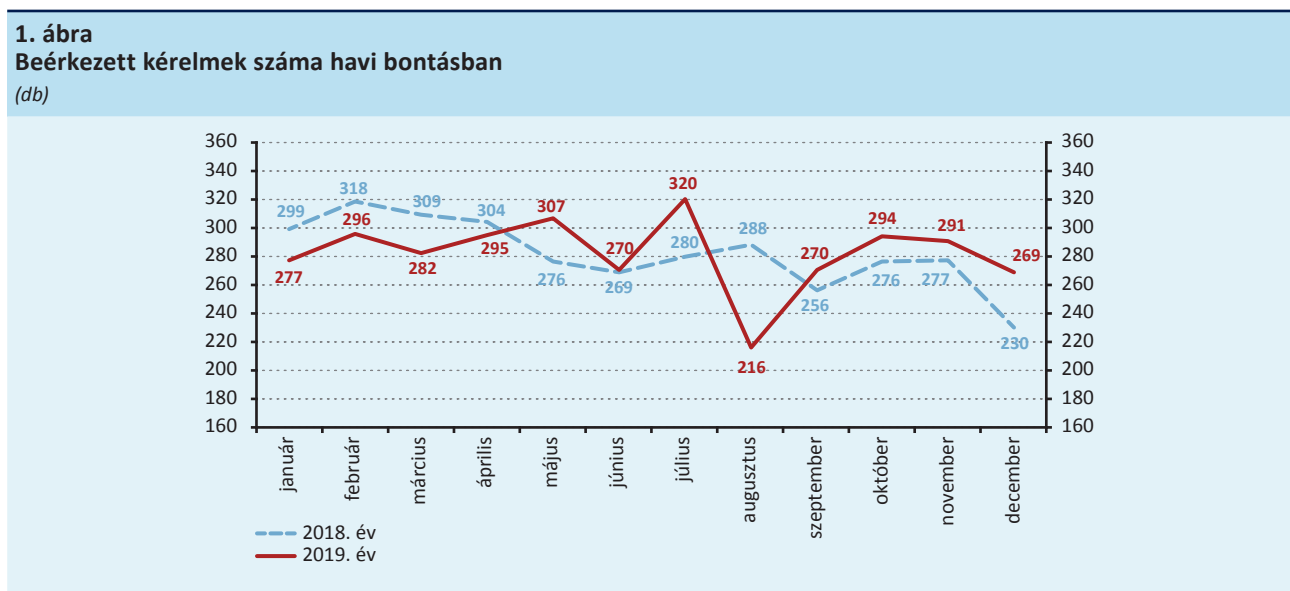
II. Eljárások, eredmények

A 2019-es év az ötödik olyan évet jelentette, amelyben a Testület kétféle eljárási szabály szerint végezte munkáját. Túlnyomó részt az MNB törvény belföldi és határon átnyúló békéltetési eljárásaira vonatkozó szabályok alapján tevékenykedett, ezen belül növekvő számban folytatott le eljárást méltányossági ügyekben és az Unió online vitarendezési platformján keresztül, de továbbra is foglalkoznia kellett az ezektől nagyban eltérő, speciális szabályokat tartalmazó, elszámolási és forintosítási törvényekből adódó feladataival is.

1. ÁLTALÁNOS ÜGYEK SZÁMOKBAN

2019. január 1. napján 581 folyamatban lévő általános, azaz belföldi békéltetési, méltányossági, határon átnyúló és online vitarendezési platformon keresztül bonyolított ügy volt folyamatban. Ehhez további 3.387 új kérelem érkezett, így összesen 3.968 ügy kezelésére került sor az év során.

A beérkező ügyeket havi bontásban – összehasonlítva a 2018. évvel – a következő ábra mutatja:

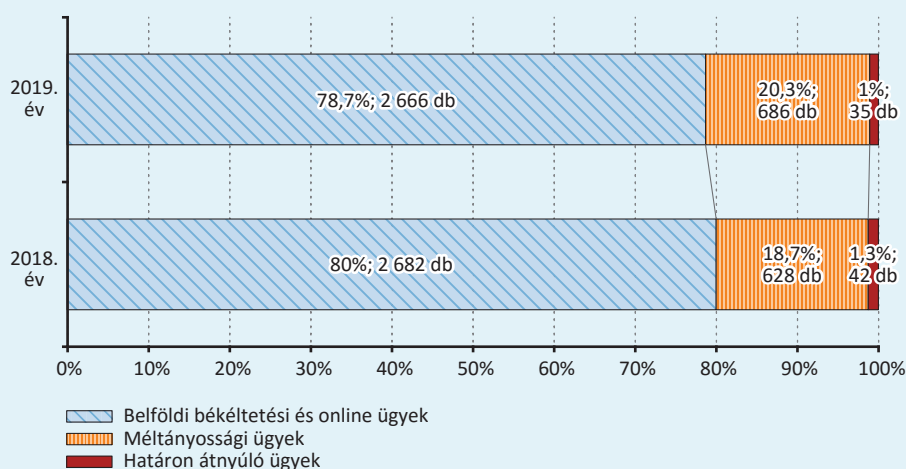


A beérkezett általános ügyek megoszlása ügytípusonként a következő volt:

- 2.663 belföldi békéltetési ügy
- 686 méltányossági ügy
- 35 határon átnyúló ügy
- 3 online platformon keresztül érkezett ügy

2. ábra
Beérkezett kérelmek ügytípus szerint

(db)



December 31-ig 3.299 ügyet lezárt a Testület, 669 ügy áthúzódott a 2020-as évre.

2. ELSZÁMOLÁSI ÜGYEK SZÁMOKBAN

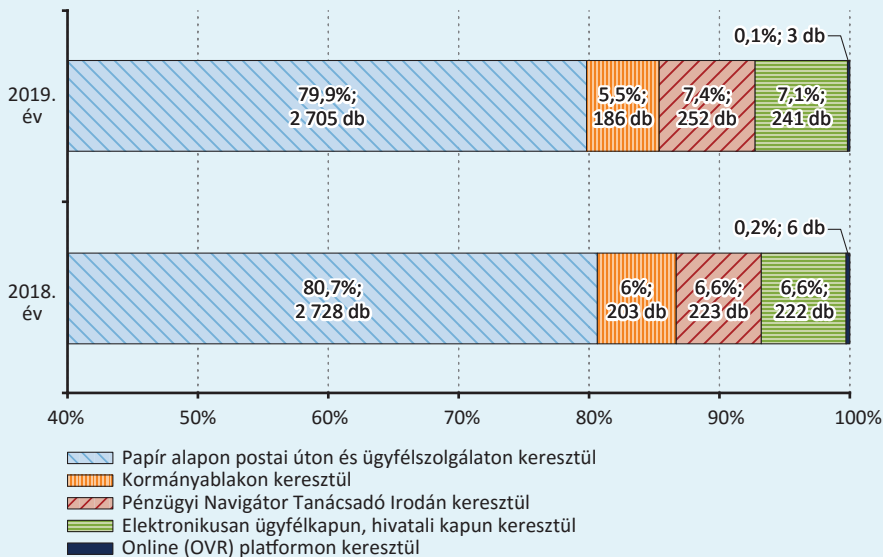
2019. január 1-én 3 folyamatban lévő elszámolási üggyel indult az év, mindegyikében a kérelmező a helyes elszámolás megállapítását kérte. Az év folyamán 15 új ügy érkezett, és további 2 ügyben megismételt eljárásra került sor, így 20 üggyel kellett foglalkozni, melyből 19 ügyet december 31-ig le is zárt a Testület, 1 ügy nem fejeződött be az év végéig.

	151. ügytípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügytípus Panasz eljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügytípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
Folyamatban lévő ügyek január 1-jén	3	0	0	3
Új ügyek	9	2	4	15
Megismételt ügyek	2	0	0	2
Lezárt ügyek	14	2	3	19
Folyamatban lévő ügyek december 31-én	0	0	1	1

3. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

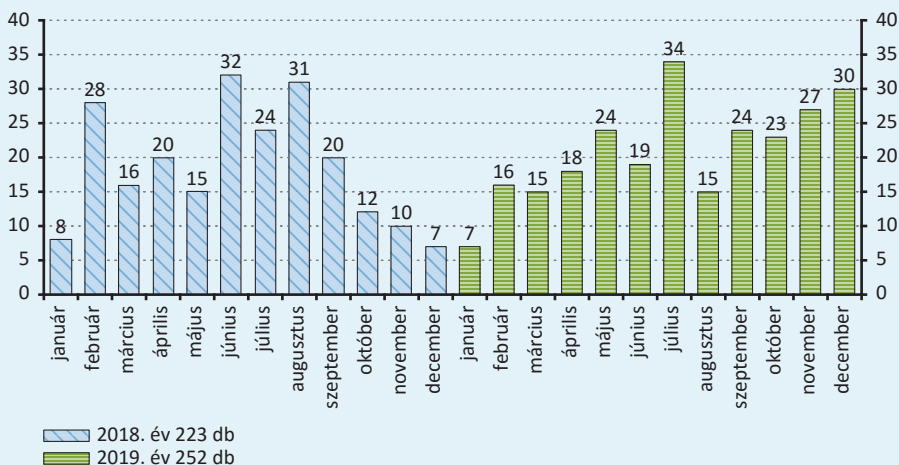
Változatlanul a postai úton megküldött és a személyesen leadott kérelmek dominálnak, de folyamatosan nő az ügyfél-, illetve hivatali kapun keresztül érkezett kérelmek száma.

3. ábra
A kérelmek benyújtásának módja



Nő az igény a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák tanácsadóinak segítségnyújtására. Népszerű a kérelmek eljuttatása a Kormányablakokon keresztül. A Testület nagy mértékben szeretne támaszkodni a jövőben is a mind a Kormányablakok, mind a pénzügyi tanácsadók közreműködésére. Képezi és segédanyagokkal látja el az ottani ügyintézőket annak érdekében, hogy minél jobban és színvonalasan ki tudják szolgálni a hozzájuk fordulókat.

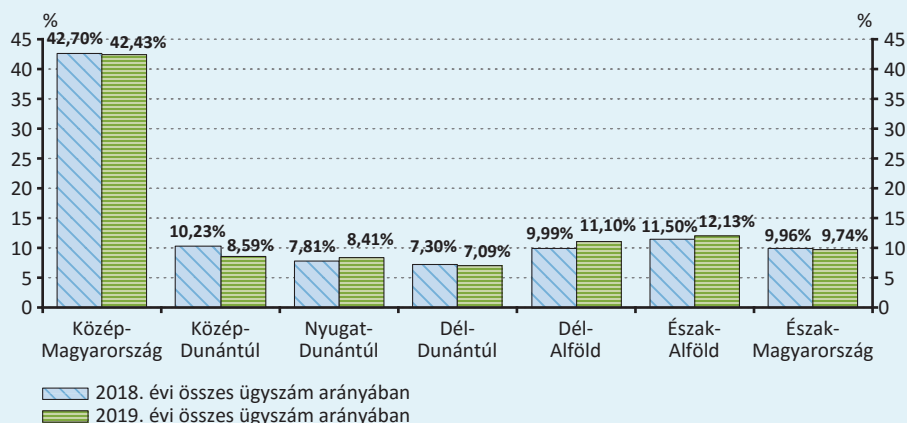
4. ábra
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek
(db)



4. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

A legnagyobb arányban változatlanul a Budapesten és Pest megyében élők kérték a Testület segítségét pénzügyi fogyasztói jogvitájuk megoldásában. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 42,4 százalékot ért el. Az előző évhez képest a Nyugat-dunántúli, a Dél-alföldi, és az Észak-alföldi régió esetén történt növekedés.

5. ábra
Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



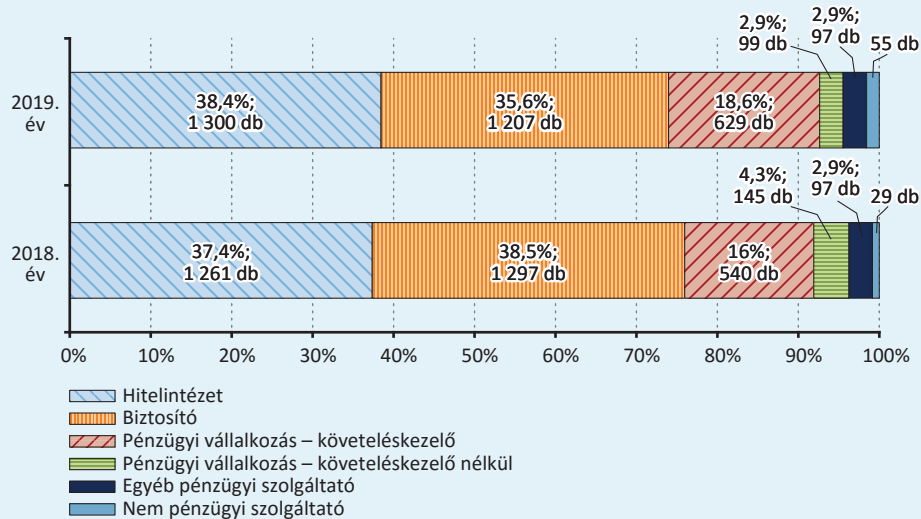
A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott beadványok aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. 2019-ben a Zala megye területén élők esetén is ez volt tapasztalható.

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2018. év		2019. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	121	3,58%	123	3,63%	5,27%
Békés	97	2,87%	127	3,75%	3,93%
Baranya	130	3,84%	107	3,16%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	178	5,26%	189	5,58%	6,91%
Budapest	919	27,17%	902	26,63%	17,28%
Csongrád	120	3,55%	126	3,72%	4,22%
Fejér	142	4,20%	128	3,78%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	106	3,13%	110	3,25%	4,47%
Hajdú-Bihar	168	4,97%	175	5,17%	5,40%
Heves	96	2,84%	81	2,39%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	76	2,25%	83	2,45%	3,90%
Komárom-Esztergom	101	2,99%	78	2,30%	3,12%
Nógrád	63	1,86%	60	1,77%	2,04%
Pest	525	15,52%	535	15,80%	12,26%
Somogy	65	1,92%	84	2,48%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	145	4,29%	153	4,52%	5,59%
Tolna	52	1,54%	49	1,45%	2,33%
Vas	63	1,86%	66	1,95%	2,59%
Veszprém	103	3,05%	85	2,51%	3,58%
Zala	95	2,81%	109	3,22%	2,88%
Külföldi	17	0,50%	17	0,50%	
Ügyek összesen	3 382	100,00%	3 387	100,00%	100,00%

5. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

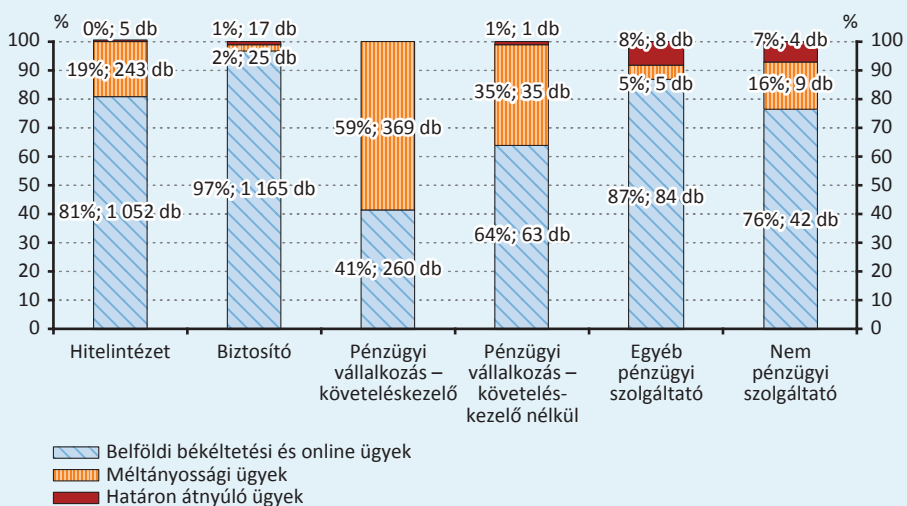
Változatlanul a hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei kértek legnagyobb számban és arányban jogorvoslatot. A követeléskezelőkkel szembeni ügyek aránya 2,6 százalékponttal emelkedett az előző évhez képest.

6. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben



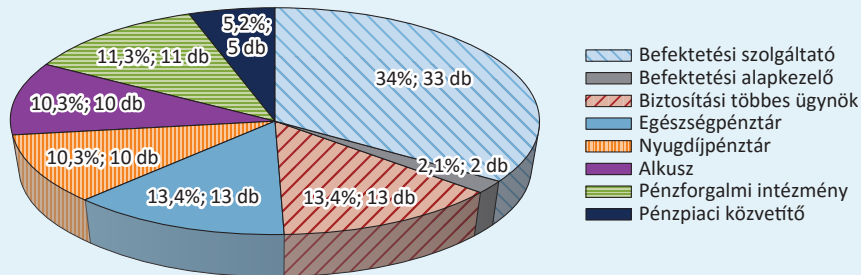
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

7. ábra
Ügytípusok aránya szolgáltató típusonként



Az „egyéb” pénzügyi szolgáltatói kategóriába a biztosító egyesületek és befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, az alkuszok, nyugdíjpénztárak és egészségpénztárak, a pénzügyi közvetítők és a pénzforgalmi intézmények ügyei tartoztak. Az ügyek tekintetében közöttük fennálló arányokat a következő ábra mutatja.

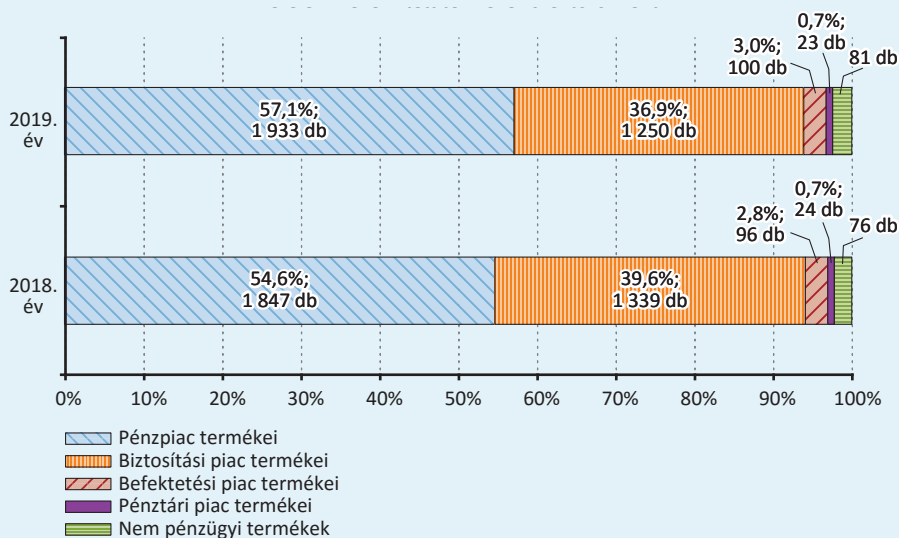
8. ábra
Az egyéb pénzügyi szolgáltatók



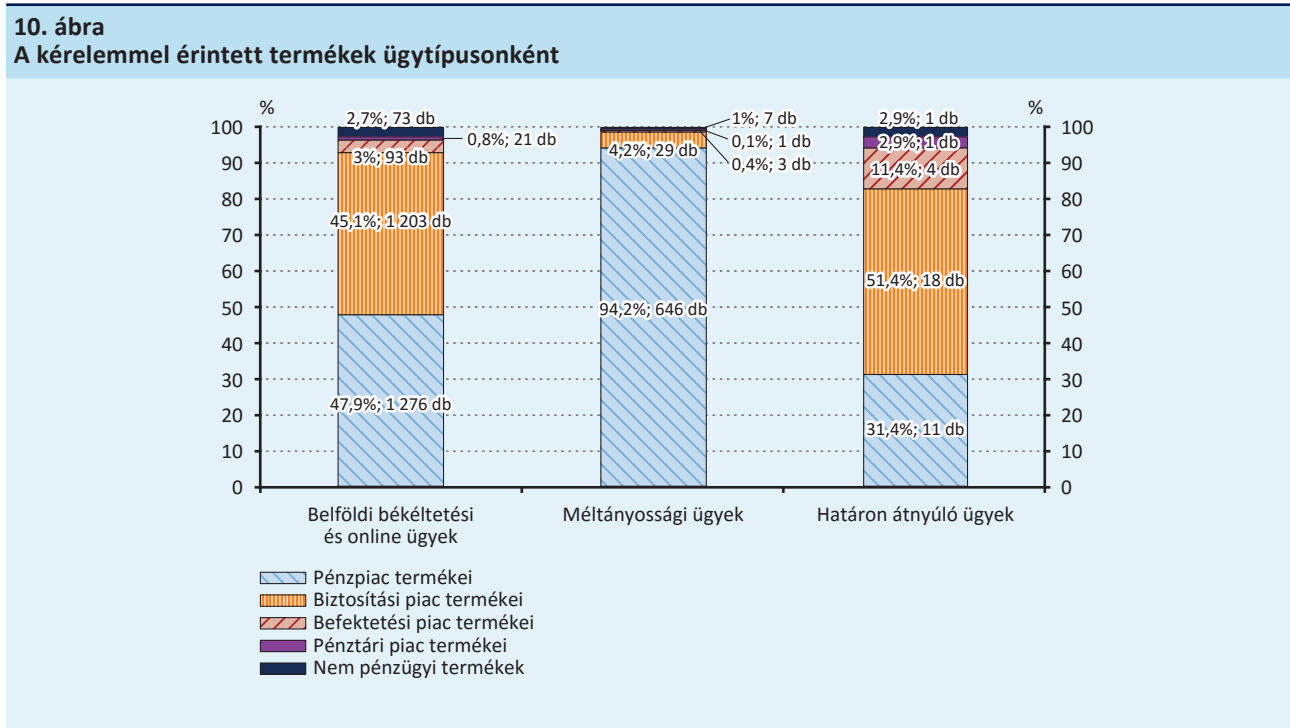
6. KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

A pénzügyi ügyek száma továbbra is a legnagyobb (1.933 ügy), majd a biztosítási ügyek következnek (1.250 ügy). A befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma nőtt, a pénztárakkal kapcsolatos jogvita is eggyel kevesebb volt, mint a megelőző évben.

9. ábra
A kérelemmel érintett termékek szektoronként

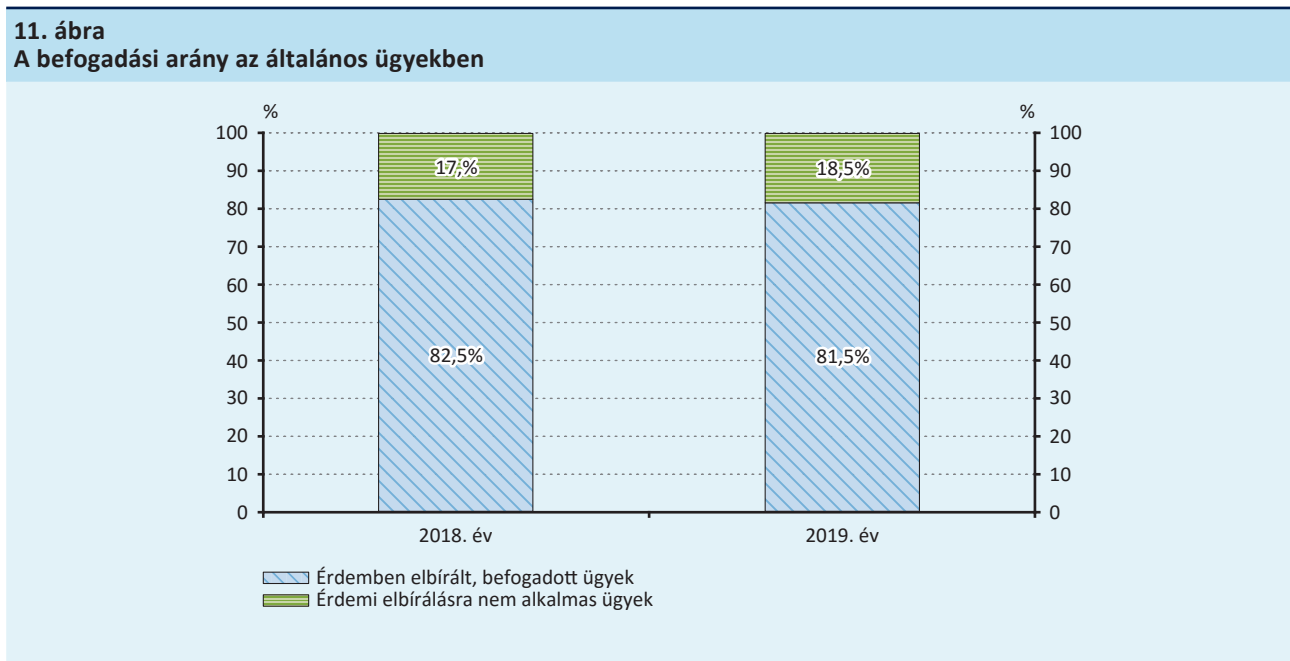


A kérelemmel érintett termékek vonatkozásában az egyes ügýtípusok szerinti megoszlás az alábbiak szerint alakult:



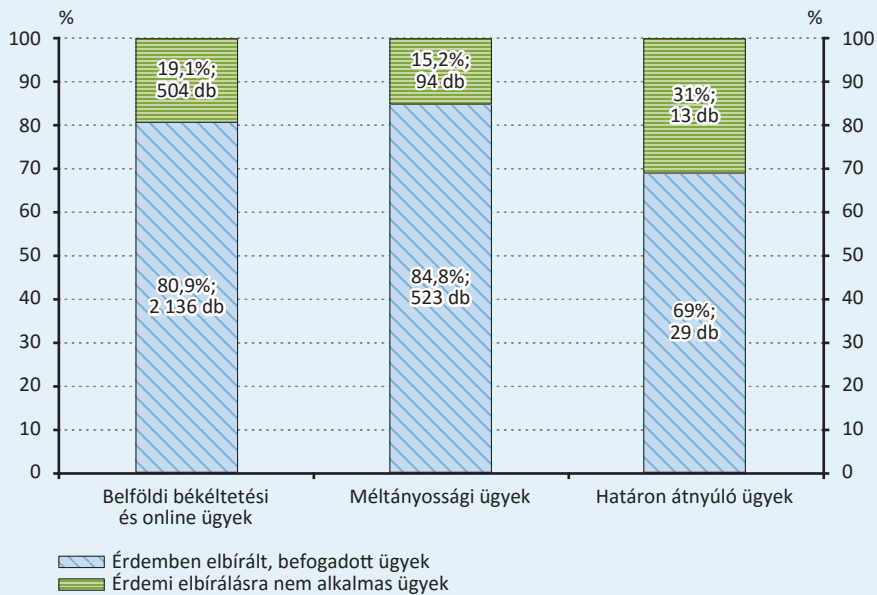
7. A BEFOGADÁSI ARÁNY AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

A kérelmek 81,5 %-a – hiánypótlással vagy anélkül – befogadható és az eljárást megindítható volt a kérelem beérkezését követően. A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat (PNTI) valamely tagja közreműködésével készült kérelmeknél 87%, az ügyfél- és hivatali kapun, valamint a kormányablakok által átvett kérelmeknél egyaránt 88%, az online platformon keresztül érkezett ügyek 100%-a volt befogadható.



A befogadott általános ügyeken belül az egyes ügytípusok megoszlási aránya az alábbiak szerint alakult:

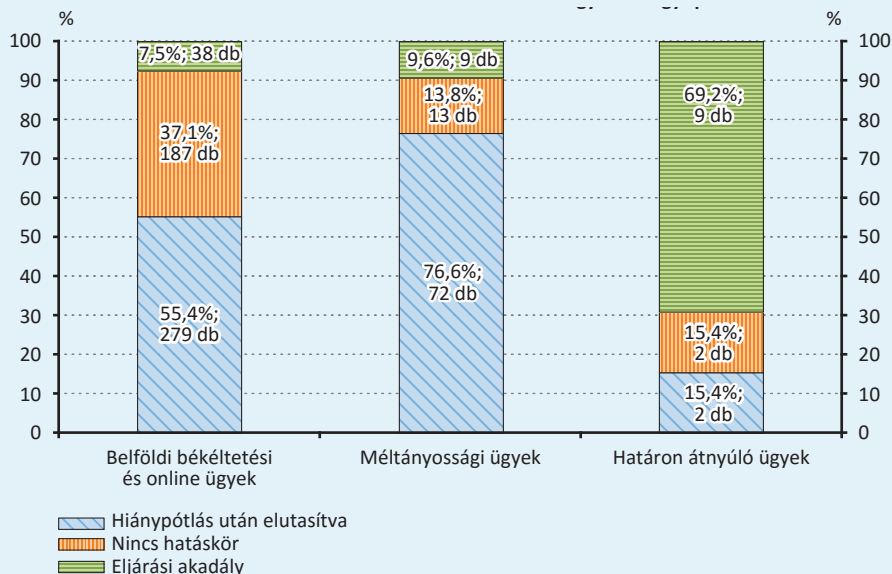
12. ábra
A befogadási arány ügytípusonként



8. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÁLTALÁNOS ÜGYEK

611 ügyet kellett lezárni befogadás nélkül. A lehetséges elutasítási ok a hiánypótlás nem teljesítése, hatáskörhiány vagy eljárási akadály. Változatlanul a legmagasabb a hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások száma, ez az összes általános elutasított ügy 57,8%-a. A hatásköri hiány miatti elutasítás aránya 33% volt. Legkisebb arányú az eljárási akadály miatti megszüntetés. Az egyes ügytípusokon esetén az arányok ettől eltérnek. A méltányossági ügyeknél a hiánypótlás után ügyek aránya magasabb, a határon átnyúló ügyek esetén a szolgáltatói alávetés hiánya, mint eljárási akadály volt a legnagyobb arányú megszüntetési ok.

13. ábra
Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügytípusonként



Az általános ügyeket tekintve 353 ügyben került sor hiánypótlás utáni elutasításra. 112 ügyben érkezett válasz hiánypótlási felhívásra, de több ügyben ez nem volt elegendő az eljárás megindításához. 241 ügyben szűnt meg az eljárás amiatt, hogy a hiánypótlási felhívásra nem érkezett semmilyen válasz. Telefoni érdeklődésre kiderült, hogy sok esetben ennek oka a felek közötti megegyezés volt.

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2019.év
Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek	611
... ebből hiánypótlás után elutasítva	353
Elutasítás okai:	
HP felhívásra válaszolt	112
Megegyezett a szolgáltatóval	12
Nem alkalmas a befogadásra	45
Nem igazolta a panaszt	55
HP felhívásra nem válaszolt,	241
Megegyezett a szolgáltatóval	20
Nem volt panasz eljárás	44
Egyéb okból	72
Az ok nem ismert	105

Az érdemi elbírálás nélkül lezárt általános ügyek számát a lezárás oka szerint a következő táblázat tartalmazza:

Érdemi elbírálás nélkül lezárt ügyek lezárási okok szerint		Ügyszám	Arány
1.	Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	56	9,17%
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	12	1,96%
1.2	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
1.2.1	a) a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak (107. § aa) pont) vagy	21	3,44%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab) pont), vagy	0	0,00%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	4	0,65%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	12	1,96%
1.4	a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (107. § c) pont)	0	0%
1.5	a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitában a szolgáltató a Testület eljárásának nem vetette alá magát (126. § (1) bek.)	7	1,15%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	202	33,06%
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	353	57,77%
	Összesen	611	100,00%

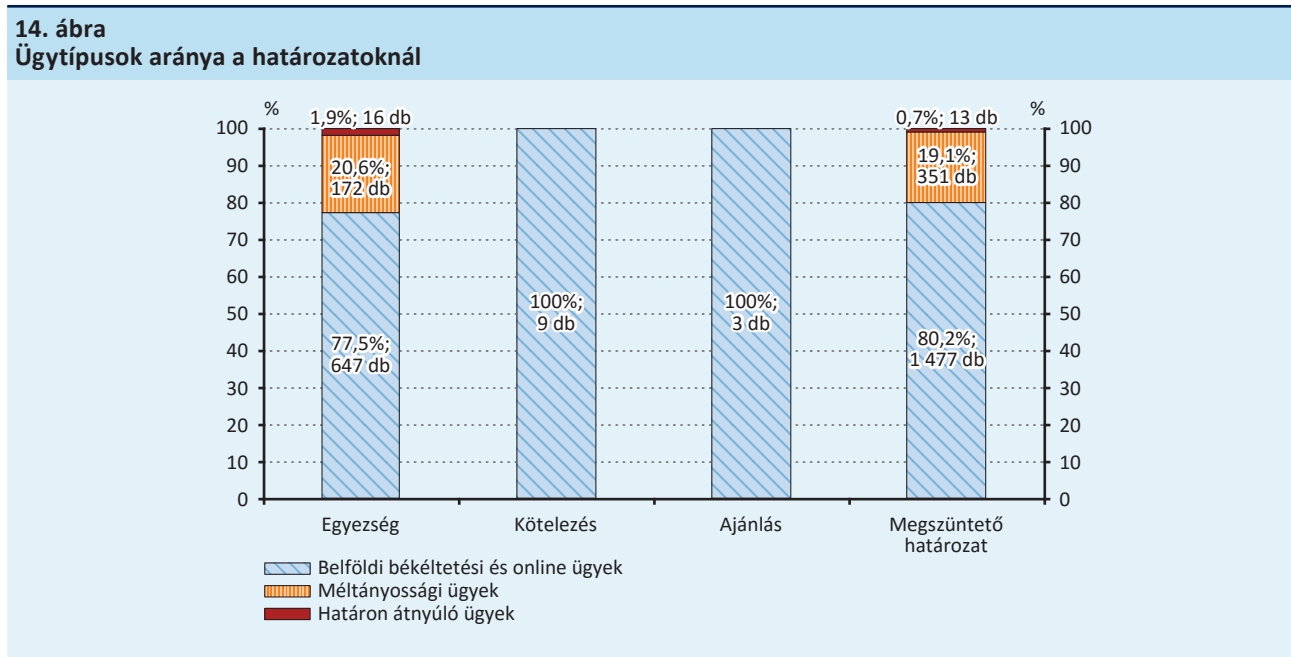
9. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK EREDMÉNYEI

Az általános ügyek eredménye

Az év folyamán kezelt 3.968 általános ügyből érdemi elbírálást követően 2.688 ügyet zárt le a Testület. 835 egyezség, 9 kötelezés és 3 ajánlás született, ami a befogadás után lezárt 2.688 ügyre vetítve 31,5%-os arányt jelent.

Érdemi elbírálást követően lezárt általános ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	835	31,06%
Kötelezés	9	0,33%
Ajánlás	3	0,11%
Megszüntető határozat	1 841	68,49%
Összesen	2 688	100%

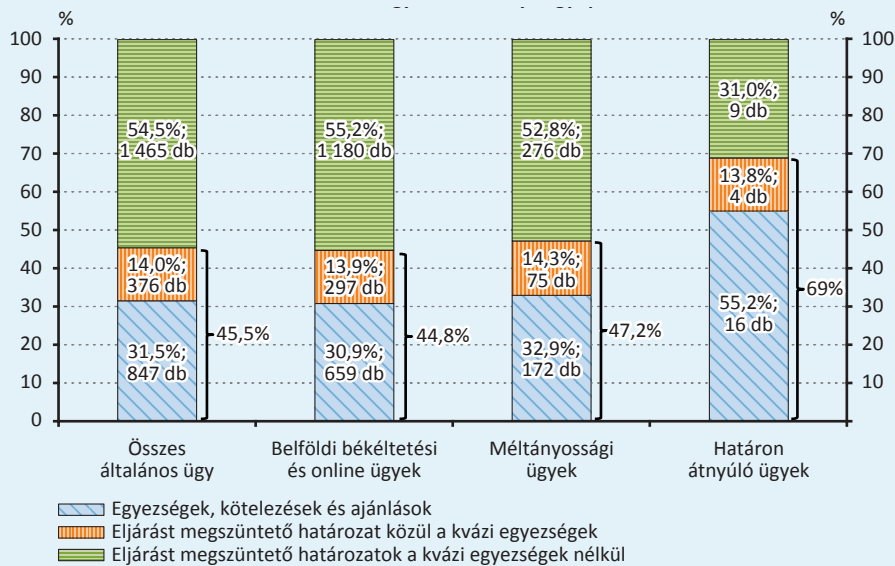
Az eredmények ügytípusonként az alábbiak szerint alakultak:



Egyezségek és kvázi egyezségek az általános ügyekben

A megkötött egyezségek aránya a határon átnyúló ügyeknél volt a legmagasabb. Az eljárást megszünetítő határozatok, melyek mögött nincs egyezség, egyre kisebb arányt képviselnek. A határon átnyúló ügyek 69 százaléka, a belföldi békéltetési és online ügyek 44,8 százaléka, a méltányossági ügyek 47,2 százaléka a kérelmezők számára kedvező eredménnyel zárult, ideértve a Testület által jóváhagyott, úgynevezett formális egyezségeket és a formailag megszünetítéssel végződő, egyezséget, megállapodást jelentő ügyeket is.

15. ábra
Érdemben elbíralt ügyek eredménye ügytípusonként



Ami a megkötött egyezség teljesítését illeti, a 835 egyezségből 684 ügyben telt le az év végéig a teljesítés igazolására nyitva álló 60 nap. Mindössze 9 egyezséget jóváhagyó határozat esetén nyilatkoztak úgy a pénzügyi szolgáltatók, hogy nem tudták teljesíteni a határozatban vállaltakat. Ennek oka az volt, hogy a kérelmező nem tett eleget a fizetési kötelezettségének.

Az egyezségben foglaltak teljesítésére határidőn belül az ügyek 98,7 százalékában sor került.

Kötelezések és ajánlások az általános ügyekben

Hitel- és pénzkölcsön nyújtás ügy

A kérelmező a követelés jogszerűségét vitatta. Az eljárásban nemcsak a követeléskezelő, hanem a kölcsönt nyújtó jogelőd pénzügyi szolgáltató is részt vett, amely lehetővé tette a tényállás teljes körű tisztázását. Eszerint a kérelmező néhai édesapja kölcsönszerződést kötött a jogelőd pénzügyi szolgáltatóval, majd elhalálózását követően a kölcsönszerződéshez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítás alapján a biztosító szolgáltatást teljesített. A biztosító által teljesített összeg azonban nem nyújtott teljes mértékben fedezetet a pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott tartozásra, így az, majd az engedményezést követően a követeléskezelő, a fennmaradó tartozás megfizetésére szólította fel a kérelmezőt, mint az elhunyt adós örökösét. A kérelmező a tartozás törlését és az ügylet lezárását kérte. A Testület többek között megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató – figyelemmel a szerződéses rendelkezésekre - nem megfelelően járt el akkor, amikor a néhai adós elhalálózását követően továbbra is devizában tartotta nyilván a tartozást, a törlesztő-részleteket és annak részeként kezelési költséget terhelt ki és kényszerhitel-kamatot számított fel. A Testület álláspontja szerint a biztosítótól beérkezett összeg meghaladta a szerződésből eredő, a szerződéses rendelkezéseknek megfelelően kalkulált tartozás összegét, így a kérelmező tartozás vitatására vonatkozó kérelmét megalapozottnak találta. A követeléskezelő az eljárás során eseti alávetési nyilatkozatot tett. A kötelezést tartalmazó határozat kötelezte az ügylet lezárására, valamint arra, hogy ezen ügyből eredően a kérelmezővel szemben a továbbiakban követelést ne támasszon és erről a kérelmezőt postai úton, tértivevényes levélben megküldött cégszerűen aláírt nyilatkozatában értesítse. A követeléskezelő a kötelezést tartalmazó határozatban foglaltakat teljesítette.

Lakás-előtakarékosági betét ügy

A kérelmező még 2017-ben visszavonta az eredeti kedvezményezett jelölést, majd 2018. októberét követően – a törvénymódosítás után - a kedvezményezett személyének módosítására vonatkozó nyilatkozatot terjesztett elő. A pénzügyi szolgáltató állítása szerint a Kincstártól azt a tájékoztatást kapta, hogy mivel a kérelmező adószáma másik azonos termékhez

kapcsolódóan „foglalt”, ezért állami támogatás a szerződés után nem vehető igénybe, a kedvezményezett személyének megváltoztatására sincs már lehetőség, így a megtakarítás kifizetését állami támogatás nélkül tudja csak a pénzügyi szolgáltató teljesíteni. A kérelmező a teljes megtakarítási időszakra vonatkozóan kérte az állami támogatás jóváírását. A Testület határozatában megállapította, hogy a kérelmező a törvénymódosítást követően is jogosult kedvezményezett jelölő nyilatkozatot tenni, amely alapján a pénzügyi szolgáltató, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint a Magyar Államkincstár részére történő jelentés és az állami támogatás megigénylése iránt intézkedni köteles. A Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kérelmező kedvezményezett módosítási nyilatkozata szerinti kedvezményezettet a Magyar Államkincstárnak jelentse le és igényelje vissza a pénzügyi szolgáltató által a Magyar Államkincstárnak visszautalt állami támogatást. A pénzügyi szolgáltató a kötelezést tartalmazó határozatban foglaltakat teljesítette.

Hagyományos betéttel kapcsolatos ügy

A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között a 2008. évben betétszerződés jött létre, mely alapján a kérelmező 200.000.-Ft összeget helyezett el betétként eseti lekötéssel 360 nap futamidővel. A szerződés szerint a lekötési idő lejárta után a szerződés megszűnik, a betét nem kamatozik tovább. A betétes által lejáratkor át nem vett összeget a pénzügyi szolgáltató a szerződés megszűnése után felelős őrzésbe veszi. Az ÁSZF-ben rögzítésre került, hogy a betétként elhelyezett összegek visszafizetésére és a kamat kifizetésére vonatkozó követelés nem évül el. A kérelmező álláspontja szerint az összeget nem vette fel, hivatkozott arra, hogy birtokában van az eredeti betéti okirat és kérte a betétösszeg kamatokkal történő kifizetését. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a vonatkozó dokumentumok már nem állnak, a törvényi rendelkezésekre tekintettel nem állhatnak rendelkezésre, mert a betétösszeget a futamidő lejárta előtt visszafizette, a kérelmezővel korábban fennállt üzleti kapcsolata megszűnt. A kifizetés tényét anonimizált, az ügyfél adatait nem tartalmazó képernyőkép csatolásával próbálta igazolni, melyet a Testület nem fogadott el és a kért betéti összeg és annak kamatai kifizetésére kötelezte a szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató a döntéssel szemben jogorvoslattal (ellentmondással) élt, a peres eljárás azonban a kérelmező intézkedésének, azaz keresetbenyújtás hiányában meg sem indulhatott.

Életbiztosítási ügy

A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató jogelődje között 1990-ben létrejött életbiztosításra a kérelmező 2018-ban 10.000 Ft összegű, majd 3.000.000 Ft összegű befizetést teljesített. A pénzügyi szolgáltató a két befizetés alapján 100.000 Ft összeget a szerződésre lekötöztetve, majd a fennmaradó 2.910.000 Ft összeget a kérelmező részére visszautalta. A pénzügyi szolgáltató hivatkozása szerint a befizetések a kockázati összeg 100.000 Ft-ot meghaladó összegű emelkedését eredményező változást idézhettek volna elő, így a vonatkozó szabályzat alapján jogosult volt kockázat-elbírálást végezni és annak alapján a kezdeményezettre vonatkozó változtatás iránti igényt egészben vagy részben visszautasítani. A kérelmező kérelmében kiemelte, hogy az életbiztosítás kockázati biztosítási összeg nélkül jött létre, a befizetés kizárólag a tőkeösszeget emelte meg, mely esetben a pénzügyi szolgáltatónak nincs lehetősége a visszautasításra, a biztosítás tőkeértéke után évi 7% kamatot garatál a szolgáltató. A Testület megállapította, hogy a kérelmező által teljesített befizetések nem érintették az életbiztosítás kockázati összegét, így a szolgáltató a befizetés tekintetében nem volt jogosult kockázat-elbírálás lefolytatására és a befizetés visszautasítására. A Testület a visszautasított befizetés befogadására és az időközben felmerült kamatok elszámolására kötelezte a szolgáltatót. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezéssel szemben a szolgáltató ellentmondást terjesztett elő.

Balesetbiztosítási ügy

A kérelmező, mint szerződő és biztosított alkuszon keresztül baleset- és betegségbiztosítási szerződés megkötésére tett ajánlatot a szolgáltatónál és befizette a díjelőírásnak megfelelő díjat. A pénzügyi szolgáltató az ajánlatra 15 napon belül nem nyilatkozott, majd 60 napon belül a kockázat-elbírálási előírásaira hivatkozva elutasította az ajánlatot és a befizetett díjat visszautalta. A kérelmező a biztosítót és az alkuszt is bevonta az eljárásba. Kérelmében sérelmezte, hogy a biztosító az ajánlatára 15 napon belül nem nyilatkozott, álláspontja szerint létrejött a biztosítási szerződés, kérte a biztosítót a vonatkozó kötvény megküldésére kötelezni, az alkuszt kártérítésre kötelezni, amennyiben az ajánlat nem került megfelelő időben és tartalommal benyújtásra a biztosítóhoz. A szolgáltató az eljárás során arra hivatkozott, hogy az ajánlat elbírálása egészségügyi kockázatfelméréshez volt kötött, így 60 napja volt annak elbírálásra. Az alkusz igazolta, hogy a megfelelő nyomtatványon, a kérelmező válasza alapján, az előírt díj megfizetése mellett továbbította az ajánlatot. A Testület döntése szerint a biztosító nyilatkozatának megtételére vonatkozó határidő főszabályként az ajánlat beérkezésétől számított 15 nap, kivételesen, ha az ajánlat elbírálása egészségügyi kockázat-felméréshez kötött, 60 nap, erre azonban a biztosító

csak akkor hivatkozhat, ha erről előzetesen tájékoztatta a szerződő felet és a vizsgálatnak nemcsak a pusztán lehetősége áll fenn, hanem azt ténylegesen el is végzik. A Testület kötelezte a biztosítót, hogy 15 napon belül a kérelmező ajánlati tartalmának megfelelően állítsa ki a biztosítási fedezetet igazoló kötvényt és küldje meg a kérelmező részére. Az alkusszal szemben előterjesztett, másodlagos kártérítési kérelmet nem találta megalapozottnak. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést a szolgáltató teljesítette.

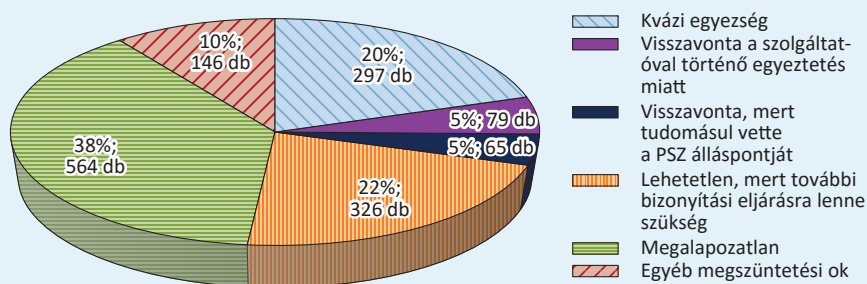
Pénzforgalmi szolgáltatási ügyek

A fizetési számlákhoz és a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök használatához kapcsolódóan a jóvá nem hagyott fizetési műveletek témakörében a Testület 4 kötelezést és 3 ajánlást hozott. Az adott ügyekben a kérelmezők észlelték, hogy általuk jóvá nem hagyott, nem általuk kezdeményezett tranzakciók kerültek terhelésre a számlájukon. A pénzügyi szolgáltatóknál tett eredménytelen panaszkezelési eljárást követően kérték a Testület előtti eljárásban, hogy a pénzügyi szolgáltató térítse meg a vitatott tranzakció összegét. Az érintett eljárások során a Testület megállapította, hogy a tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek és a szolgáltatókat a pénzforgalmi törvényben meghatározott megtérítési és helyreállítási kötelezettség terheli. Döntéseiben a Testület kimondta, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak meg kell téríteniük a kérelmezők részére a jóvá nem hagyott fizetési műveletek szerinti összegeket és a fizetési számla tekintetében a terhelés előtti állapotot helyre kell állítaniuk azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. A kötelezések tekintetében két esetben teljesítette a pénzügyi szolgáltató az abban foglaltakat, a másik két esetben ellentmondással élt, melynek folytán az eljárás perré alakult. Az ajánlások közül egy esetben teljesítette a pénzügyi szolgáltató az abban foglaltakat, míg két esetben megtagadta azt.

A megszüntető határozatok az általános ügyekben

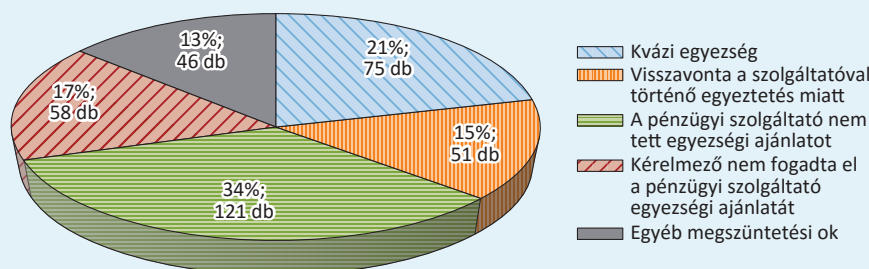
A Testület 1.841 általános ügyet zárt le eljárást megszüntető határozattal. Ezek közül 376 ügy eljáráson kívüli, úgynevezett kvázi egyezség volt, melyből 297 békéltetési ügyben, 75 méltányossági ügyben született, 4 volt határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos. Belföldi békéltetési és online ügyekben 79, méltányossági ügyben 51 olyan eset fordult elő, amikor az eljárás megszüntetését a felek azért kérték, mert egymással egyeztetést kezdtek.

16. ábra
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben



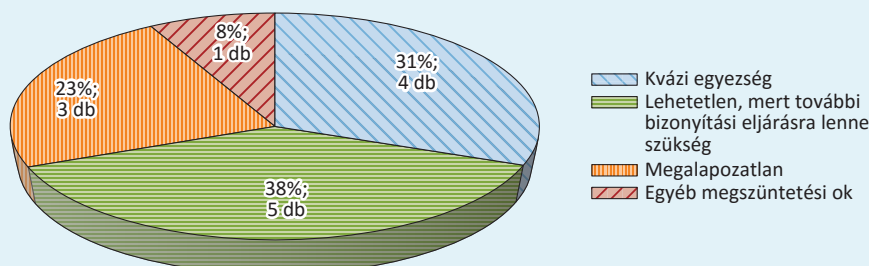
A méltányossági ügyekben lefolytatott közvetítői eljárás eredménye, hogy a megszüntető határozatok 21 %-a kvázi egyezséggel zárult, az eljárások 15 %-ában a felek között az egyeztetések a megoldás keresése érdekében elkezdődtek. A megszüntetett eljárások 17%-ában a szolgáltató által tett egyezségi javaslatot a kérelmező nem fogadta el. 34 %-ban a megszüntetésre azért került sor, mert a szolgáltató nem tett az ügy rendezése érdekében ajánlatot a kérelmező irányába.

17. ábra
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



A határon átnyúló ügyek esetén 4 ügyben került sor eljárásón kívüli egyezség megkötésre, további 5 ügyben pedig bizonyítási eljárás szükségessége volt az elutasítás oka.

18. ábra
Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben



Az elszámolási és forintosítási ügyek eredménye

A 19 lezárt ügyből egy esetben született egyezség, két esetben kötelezést tartalmazó határozatot hozott a Testület, 16 ügyben az eljárás megszüntetésre került.

Elszámolási ügyek ügypélya szerint 2018. évben (db)					
Az ügylezárási eredménye	151. ügypélya Helyes elszámolás megállapítása	152. ügypélya Panasz eljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügypélya Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen	Arány
Egyezségi határozat	1	0	0	1	5%
Kötelezést tartalmazó határozat	2	0	0	2	11%
Eljárást megszüntető határozat	11	2	3	16	84%
Összes lezárt ügy	14	2	3	19	100%

10. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK, HATÁROZATOK BÍRÓSÁGI MEGTÁMADÁSA

A Testület által meghozott egyes döntésekkel szemben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény kétféle, az elszámolási törvény elszámolási ügyekben egy harmadik típusú jogorvoslati lehetőséget biztosít. A Testület megalakulása óta, azaz 2011. július 1-től – az MNB törvény 116. § (2)(3) bekezdése szerint – van jogi lehetőség arra, hogy a kötelezést tartalmazó

határozat és az ajánlás ellen hatályon kívül helyezés lehet kérni a Fővárosi Törvényszéktől. Ez a fél részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül lehetséges, ha:

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

2017. január 1. óta a Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Ez az úgynevezett kötelező vagy jogszabályi alávetés, mely alapján a meghozott határozattal szemben a fentiek-től eltérő jogorvoslati lehetőség van. Ezt a jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-ában foglalt szabályok biztosítják, melyek kimondják, hogy az érintett pénzügyi szolgáltató a határozat közzétételétől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, és ha az kellő időben érkezett és nincs elutasítási ok (vagyis azt a Testület nem utasítja el), akkor az előterjesztett ellentmondás folytán az eljárás perré alakul, melyben a Testület félként nem vesz részt. Jogszabályon alapuló kötelezést az említett jogszabályhely hatályban léte óta a Testület már több ügyben is hozott, néhányal szemben jogorvoslat benyújtására is sor került.

A harmadik típusú jogorvoslat az elszámolási törvény alapján az elszámolási ügyekben a bíróság előtti nemperes eljárást rendeli jogorvoslati lehetőségként a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék területén működő járásbíróságok előtt. Ezek a nemperes eljárások írásban zajlanak, személyes megjelenést nem igényelnek és eredményük lehet a Testület határozatának jóváhagyása, annak hatályon kívül helyezése és a Testület új eljárásra utasítása (megismételt eljárás) vagy hatályon kívül helyezés és új döntés meghozatala. A deviza alapú és forinthiteles elszámolási ügyekkel szemben benyújtható jogorvoslati lehetőségekről és a bírósági nemperes eljárást megindító űrlapokról az alábbi linken tájékozódhatnak az érintettek: <https://birosag.hu/polgari-eljaras/nyomtatvanyok/deviza-es-forinthitelek-elszamolasi-es-forintositasi-jogorvoslati>

2019. január 1-jén két per volt folyamatban, melyből az év folyamán lezárult az egyik per, az év során indult perekre figyelemmel a 2019. december 31-én folyamatban lévő perek száma három. A 2019. december 31-én folyamatban lévő mindhárom pernek a Testület olyan tartalmú ajánlása a tárgya, mellyel a Testület azt ajánlotta, hogy az érintett bank 15 napon belül térítse meg adott kérelmező részére az általa jóvá nem hagyott fizetési művelet(ek)ből eredő összeget, valamint ezen összeg vonatkozásában a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott művelet(ek) teljesítése megtörtént.

Két perben az elsőfokú bíróság elutasította a bank keresetét. A bíróság megállapította egyrészt, hogy a jogvitákkal érintett fizetési műveletek a kérelmezők által jóvá nem hagyott műveletek voltak, másrészt, hogy a bank nem bizonyította, hogy a kérelmezők súlyosan gondatlanul jártak el a fizetési műveletekkel kapcsolatban, illetve azokat megelőzően. Az ítéletekkel szemben fellebbezésnek van helye.

Egy további ajánlással szembeni pert követő felülvizsgálati eljárásban a Kúria, mint felülvizsgálati bíróság a másodfokú, jogerős, a Testület számára kedvezőtlen ítéletet hatályon kívül helyezte, és a másodfokú bíróságot új eljárásra és új határozat hozatalára utasította. A Kúria osztotta a Testület azon álláspontját, miszerint a másodfokú bíróság formális álláspontra jutott akkor, amikor úgy vélte, hogy az ajánlás azért nem felelt meg a jogszabályoknak, mert a kérelmező nem töltötte ki a kérelmét tartalmazó formanyomtatványt megfelelően, és ezért a Testületnek hiánypótlást kellett volna kibocsátania, a hiány pótlásának elmaradása esetén pedig az eljárását meg kellett volna szüntetnie. A Kúria utasítása szerint a megismételt másodfokú eljárásban érdemben kell majd állást foglalnia a másodfokú bíróságnak az elsőfokú ítélet ellen a Testület által előterjesztett fellebbezés, illetve a fellebbezési ellenkérelem keretein belül, mivel ez mindeddig nem történt meg.

2019-ben egy, az ügyet véglegesen, pernyertességgel lezáró bírósági döntés érkezett be egy a Testület által hozott ajánlással kapcsolatban.

Egy folyamatban volt felülvizsgálati eljárásban a Kúria a Testület számára kedvező jogerős ítéletet hatályában fenntartotta rámutatva arra, hogy a Kúria vizsgálódásának kizárólag olyan esetleges jogszabálysértés lehet a tárgya, mellyel kapcsolatban a felülvizsgálatot előterjesztő fél konkrétan megjelöli azt a jogszabályi rendelkezést, melyet álláspontja szerint

a jogerős ítélet sért. A per felperese egy bank volt, a jogvitával érintett fizetési műveletek, melyek akként történtek, hogy több esetben a számlatulajdonos személyi igazolványának felhasználásával vettek fel készpénzt a számlatulajdonos számlájáról, jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősültek. Az érintett ügyfelet nem terhelte súlyos gondatlanság a fizetési műveletekkel kapcsolatban.

A nemperes eljárások az elszámolási ügyekben

A deviza-, deviza alapú és forint hitelekkel kapcsolatos jogvitákban 10 nemperes eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem érkezett. 10 jogerősen befejezett nemperes eljárásról kapott értesítést a Testület az illetékes bíróságoktól.

A 2015-től 2019. december 31-ig a Testülethez érkezett jogorvoslati igények száma összesen 2.467 db volt. Ebből 2.453 ügyben az eljáró bíróságok a jogerős döntésről küldtek tájékoztatást, míg 14 ügyben a nemperes eljárás még az illetékes bíróságok előtt nem zárult le

A 2015-2019. évek között jogerősen befejezett összes nem peres eljárás közül az illetékes nem peres bíróságok 603 ügyben érdemi vizsgálat nélkül utasították el a kérelmet. Az érdemi felülvizsgálat eredményeként hozott 1.850 jogerős végzés 82 százalékában (1513 ügyben) a bíróságok helyben hagyták a Testület határozatait, új eljárás lefolytatására 255 ügyben (14 %) kötelezte a bíróság a Testületet.

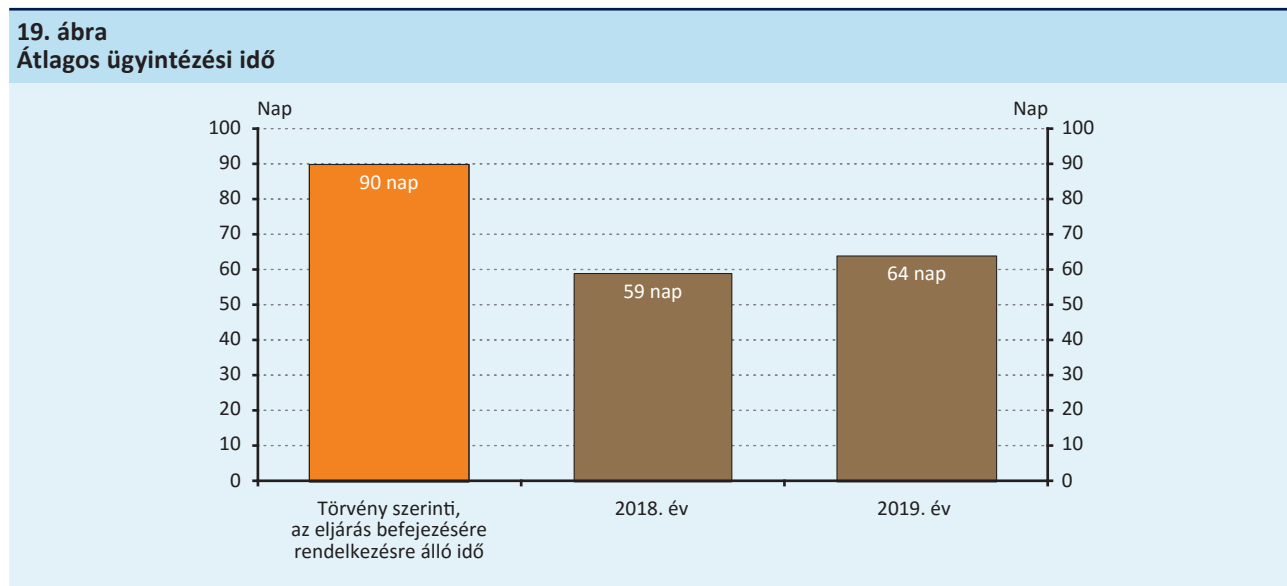
11. A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEKBEN

Az év során 2.667 alkalommal került sor meghallgatás tartására, ebből 2.267 ügyben járt el egy testületi tag egyedül, három fős tanácsban 400 alkalommal történt békéltetés.

Meghallgatások száma (db)			
	Összes meghallgatás	Egyes	Tanácsos
Első meghallgatás	2329	2004	325
Folytatólagos meghallgatás	338	263	75
Összes meghallgatás	2667	2267	400

12. ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

Az MNB törvény 112. § (5) bekezdése rendelkezik arról, hogy az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül be kell fejezni. Ezt a határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal hosszabbíthatja meg.



2019-ben a Testület elé került pénzügyi fogyasztói jogviták lezárására átlagosan 64 napra volt szükség. A belföldi békéltetési és online ügyek átlagosan 63 nap alatt, a méltányossági ügyek 67 nap alatt zárultak le, a határon átnyúló ügyek 76 napig tartottak.

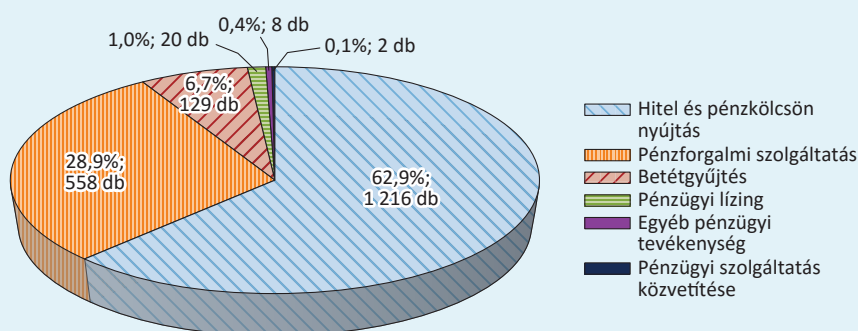
Az elszámolási ügyekben átlagosan 101 nap volt szükséges az ügy lezárásához.

III. Szektoronkénti elemzés

1. A PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

2019-ben is, mint a korábbi évek többségében a pénzügyi szektor ügyei jelentették az ügyek legnagyobb számát és arányát. A kérelmek 57 százaléka valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával kapcsolatos jogvita miatt indult. A pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó kérelmek száma 1.933 volt, ami az előző évhez képest 4,6 százalékkal több. A legtöbb pénzügyi ügy hitel és pénzkölcsön nyújtásával volt kapcsolatos.

20. ábra
Beérkezett pénzügyi ügyek

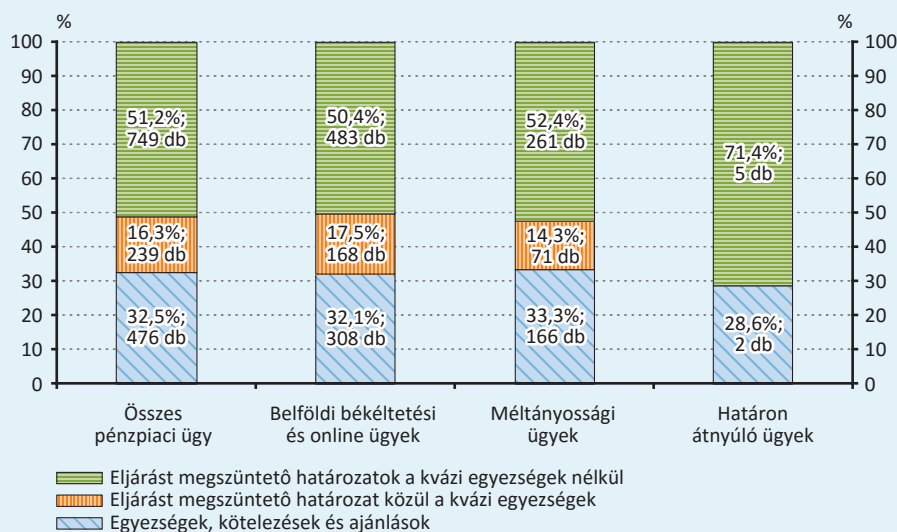


A pénzügyi ügyek kétharmada belföldi békéltetési és online ügy volt, egyharmada pedig méltányossági ügytípusba tartozott. Határon átnyúló ügyként 11 kérelem érkezett. A lezárt 1815 pénzügyi ügy közül 351 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani a Testület.

A befogadott kérelmek 32 százalékában, összesen 466 ügyben a felek egyezséget kötöttek. 7 ügyben kötelezés, 3 ügyben pedig ajánlás kiadására került sor. További 239 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert. Összességében a pénzügyiacot érintő kérelmek körében a befogadott ügyek 48,8 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően összesen 1464 pénzügyi ügy került lezárásra, melyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

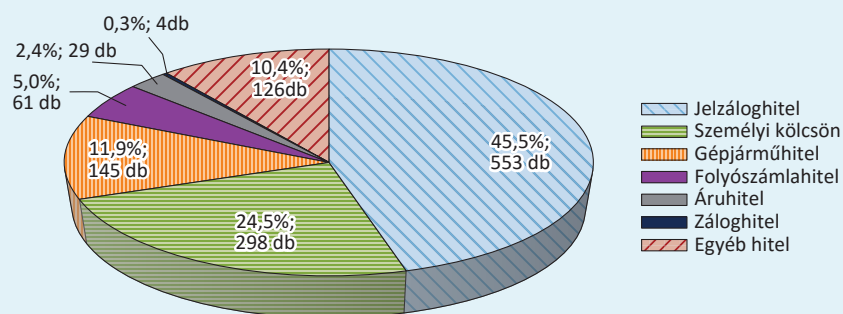
21. ábra
Lezárt pénzügyi ügyek ügýtípusonként



1.1. Hitel- és pénzkölcsönnyújtás

A pénzügyi szektort érintő ügyek 62 százalékot meghaladó része (1216 ügy) hitel- és pénzkölcsönnyújtással, azon belül a kérelmek közel fele jelzáloghitelekkel volt kapcsolatos. A kérelmek számát tekintve a jelzáloghitelekkel kapcsolatos kérelmeket a személyi kölcsönrel, a gépjárműhitellel, a folyószámlahittel és az áruhitellel kapcsolatos beadványok követték.

22. ábra
Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek



A Testület 1.138 hitel és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos általános ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 894 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 262 volt, ez 29,3%-ot jelent. Ezen kívül 1 kötelezés is született. További 155 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 47 százalékot tett ki.

1.1.1. Jelzáloghitel

A jelzáloghiteleket érintő kérelmekben előfordult

- a kölcsön folyósításával, illetőleg annak elmaradásával kapcsolatos igény,
- deviza alapú kölcsönök forintosításával, illetve annak elmaradásával,
- az életbiztosítási összeg kölcsöntartozásba való betörlesztésével,
- adóstárs vagy fedezeti ingatlan kötelemből történő kiengedésével, illetőleg cseréjével,

- az árfolyamkockázat viselésével, az árfolyamváltozás tartozás összegére gyakorolt hatásáról való nem megfelelő tájékoztatással,
- az adós által teljesített befizetések elszámolásával, a biztosíték felszabadításával, a fedezet biztosítására alapított, az ingatlannyilvántartásba bejegyzett zálogjog törlesztéséhez való hozzájárulással, a hozzájárulás késedelmes kiadásával,
- a szerződéses dokumentáció ügyfél rendelkezésére bocsátásával,
- kamatok, költségek, díjak felszámításával, visszatérítésével,
- részleges és teljes előtörlesztéssel (végtörlesztéssel),
- már elbírált és engedélyezett szerződésmódosításra vonatkozó okiratok elkészítésének, aláírásának elmaradásával,
- a pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott tartozás összegével,
- a szerződés pénzügyi szolgáltató általi felmondása jogszerűségének vitatásával, illetőleg a felmondás következtében esedékessé vált tartozás összecszerűségével,
- a követelés engedményezésének jogszerűségével, az engedményezett követelés összegével kapcsolatosan kialakult jogvita.

A kérelmek nagyságrendileg ötöd részének tárgya a tartozás pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott összegének valamely okból történő vitatása volt. Kérelmezők többször előadták, hogy a szerződés megkötésekor téves, nem megfelelő tájékoztatást kaptak valamely szerződéses rendelkezést, a termék tulajdonságait illetően. Gyakran sérelmezték a kérelmezők a deviza alapon kötött szerződésekből eredő tartozások vonatkozásában az árfolyamváltozás tartozás összegére gyakorolt hatását, illetőleg az árfolyam kedvezőtlen változása következtében a tartozás összege megemelkedéséből eredő különbözeti összeg teljes mértékben adósra terhelését, az árfolyamkockázatról történt nem megfelelő tájékoztatás nyújtását. Kérelmezők hivatkoztak arra is, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem mérték fel megfelelően az ügyfelek teherviselő képességét, illetőleg a szerződés érvénytelenségére is alapítottak igényt. Minden olyan esetben, ahol a jogvita tárgya a pénzügyi szolgáltató által megállapított törlesztőrészlet összege volt, az eljárásban a pénzügyi szolgáltatók által vezetett nyilvántartások bemutatására, egyeztetésére sor került.

Egy esetben a kérelmező azt kifogásolta, hogy a gyűjtőszámla hitelszerződés megszűnését követően a törlesztőrészlet összege jelentősen megemelkedett. Kérelmében kiemelten sérelmezte azt, hogy nem érthető számára, hogyan számolta ki a pénzügyi szolgáltató a törlesztőrészleteinek alakulását, a futamidő hosszát, kérdéseire nem kapott kielégítő választ. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a gyűjtőszámla hitelszerződés alapján biztosított fizetéskönnyítési időszak a szerződés szerinti 60 hónapot követően befejeződött és a futamidő hátralévő részében a kérelmezőnek a szerződésen nyilvántartott tartozása az aktuális adatokkal újraszámításra került, ezt követően a vonatkozó jogszabályi rendelkezés figyelembevételével már normál havi törlesztőrészlet került megállapításra. A jogszabály pontosan meghatározza, hogy maximum milyen mértékben növekedhet a törlesztőrészlet nagysága, és amennyiben ezzel az eredeti futamidő végén maradna fenn tartozás, a szolgáltatónak nincs más lehetősége, mint a futamidőt meghosszabbítani. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson vállalta, hogy a kérelmező által kért kimutatásokat megküldi, amely alapján a kérelmező ellenőrizheti annak tartalmát és előterjesztheti esetleges konkrét kifogását. A pénzügyi szolgáltató által benyújtott kimutatás tartalmát a kérelmező nem kifogásolta, az eljárás megszüntetésre került.

Volt eset, amelyben kérelmező azt sérelmezte, hogy bár a tartozását visszafizette, a pénzügyi szolgáltató továbbra is tartozást tart nyilván. A pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a szerződésben a tartozás összege elírásra került, és vállalta, hogy a kérelmező részére szerződésmódosítást küld. A kérelmező a szerződésmódosításban foglaltakat elfogadta és az eljárásban a kérelmét visszavonta.

A Testület javasolja az ügyfeleknek, hogy minden olyan esetben amikor számukra nem egyértelmű a tőketartozás vagy bármely a pénzügyi szolgáltató által felszámított tétel, mielőbb kezdeményezzenek egyeztetést a pénzügyi szolgáltatóval. Sok esetben a jogvita megoldásához az is elegendő, ha a szolgáltató részletesen ismerteti és megmagyarázza a kérelmező által vitatott tételek alakulását, annak okait.

Az előtörlesztéssel, végtörlesztéssel kapcsolatos több jogvitában a kérelmezők sérelmezték a pontatlan és elhúzódozó ügyintézés, mely miatt a szükségesnél több alkalommal kellett megjelenniük a pénzügyi szolgáltatónál. Több esetben előadták, hogy nem kaptak megfelelő tájékoztatást a végtörlesztés érdekében befizetendő összeg nagyságáról, a tranzakció kapcsán felszámításra kerülő díjakról. Ezzel a magatartással a pénzügyi szolgáltatók többletköltséget okoztak számukra.

A pénzügyi szolgáltató által felszámított végtörlesztési díj vitatása volt a tárgya annak az eljárásnak is, amelyben kérelmező kifogásolta, hogy bár a fióki ügyintézőtől azt a tájékoztatást kapta, hogy a végtörlesztés díjmentes, a pénzügyi szolgáltató mégis végtörlesztési díjat számított fel. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a díjat a szerződés részét képező hirdetésménye alapján számította fel, de vállalta, hogy megvizsgálja a díj visszatérítésének lehetőségét. A felek között az eljárásban egyezség jött létre, amelynek keretében a kérelmező részére a sérelmezett végtörlesztési díj visszatérítésre került.

Másik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a kölcsönszerződés előtörlesztését követően – az előtörlesztési dokumentumon szereplő összeg helyett – egy annál magasabb összegű részlet került levonásra fizetési számlájáról. A pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy az előtörlesztési dokumentumon az előtörlesztést követő törlesztőrészlet valóban tévesen került feltüntetésre. Arra hivatkozott, hogy az előtörlesztési értesítőben azonban a kérelmezőt már a helyes összegű törlesztőrészletről tájékoztatta. Hivatkozott továbbá arra is, hogy az adminisztrációs hiba nem alapozza meg azt, hogy a kérelmezőnek alacsonyabb összeget kelljen megfizetni, mint a tényleges tartozás. A felek között az előtörlesztési díj visszatérítésére vonatkozó egyezség jött létre.

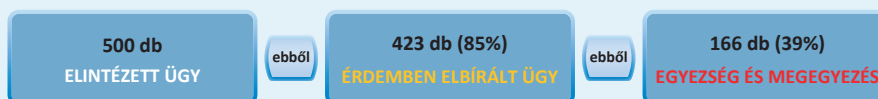
Minősített fogyasztóbarát kölcsönszerződésekhez kapcsolódóan képezte jogvita tárgyát az, hogy a pénzügyi szolgáltató nem folyósította a kölcsönt vagy annak utolsó részletét. A folyósítás elmaradásának részben az volt az oka, hogy a kölcsönszerződés nem tartalmazott valamely, a pénzügyi szolgáltató által szükségesnek tartott folyósítási feltételt, vagy azt nem pontosan, az ügylet sajátosságait figyelembevéve határozta meg, amelynek következtében a folyósítási feltételek az előírt határidőig nem teljesültek. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az esetekben törekedtek a jogvita rendezésére, a felek egyezséget kötöttek részint a jogviszony fenntartása mellett, de volt arra is példa, hogy a kérelmező a szerződéses jogviszony fenntartását a továbbiakban nem kívánta, így annak megszüntetésében állapodtak meg a felek.

Nem nevezhető gyakori ügytípusnak, de előfordultak olyan esetek, amelyekben a felek között a jogvita a pénzügyi szolgáltató által biztosított, ún. „multi currency hitel” – tehát változó, többféle devizanemben is lehívható – ügyletekkel összefüggően alakultak ki, amikor a pénzügyi szolgáltató nem tudott konzisztens levezetést adni a fennálló tartozásról. Ezek az atipikus ügyek változatos módon zárultak.

A lakáscélú állami támogatással összefüggésben létrejött szerződésekkel - kiegészítő kamattámogatás mellett nyújtott kölcsön, adóvisszatérítési támogatás és megelőlegező kölcsön – kapcsolatos eljárásokban több ügyben megállapítható volt, hogy a pénzügyi szolgáltató éveken keresztül nem tett lépéseket sem a támogatás visszakövetelése, sem pedig a folyósított összeg átalakítása iránt. A követelés esedékessé válását követően évek teltek el az ügyfelek értesítéséig – amely több esetben csak a kérelmezők fellépését követően történt meg - az immáron késedelmi kamattal növelt tartozásról. Az eljárások szinte minden esetben pozitív eredménnyel zárultak, a felek egyezséget kötöttek.

Több olyan ügy volt, amelyben a kérelmezővel szemben nyilvántartott követelést a pénzügyi szolgáltató az eljárás megindítását követően követeléskezelőre engedményezésre. Ezekben az eljárásokban - sok esetben az engedményező hitelező intézkedése kapcsán - az engedményes követeléskezelő is részt vett. Minden esetben az egyeztetés megindult a felek között, de több esetben egyértelművé vált, hogy az eljárás lezárására előírt törvényi határidőn belül ezek az egyeztetések nem folytathatóak le, ezért a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.

A 2019. évben lezart jelzáloghitel ügyek eredménye



1.1.2. Személyi kölcsön

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos ügyekre jellemző volt, hogy a hitelező pénzügyi szolgáltató már felmondta a felek közötti szerződést és a követelés jogosultja engedményezés folytán követeléskezelő lett. Fentiek okán ezen eljárások többsége a követeléskezelőkkel szemben indult meg.

A személyi kölcsönöket érintő belföldi békéltetési ügyekben előterjesztett kérelmek jelentős részében vitatták a kérelmezők a tartozás összegét, illetőleg fennállását és kérték annak teljes vagy részleges törlését. Számos ügy indult a költségek, díjak kérelmezők szerint jogtalan felszámítása okán is, valamint sérelmezték a szerződés felmondását. Több esetben kérték az ügyfelek a pénzügyi szolgáltatóktól számszaki kimutatás készítését, illetőleg a korábban megküldött kimutatás korrigálását a nyilvántartott tartozásukról, figyelemmel arra, hogy azt nem tartották valósnak, hivatkoztak a szerződés érvénytelenségére, továbbá fordultak a Testülethez szerződéses dokumentáció kiadása érdekében is.

Kérelmezők a fennálló tartozás vitatása körében több esetben kérték a Testülettől a pénzügyi szolgáltatóval fennálló szerződéses jogviszonyuk általános felülvizsgálatát, amelyre nincs lehetőség. Az eljárásban a szolgáltató által már vizsgált panasz alapján határozott kérelmet szükséges előterjeszteni, amelynek tárgyában egyezség létrejött hiányában dönt a Testület.

Az egyik ügyben a kérelmező kérte a befizetések elszámolásának, a lekönyvelések dátumának felülvizsgálatát, emellett vitatta a késedelmi kamat és késedelmi díj jogszerűségét. A pénzügyi szolgáltató a válasziratában, valamint a meghallgatáson ismertette a befizetések elszámolásának rendjét, emellett elismerte, hogy egy alkalommal valóban nem megfelelő tartalmú kimutatást küldött a kérelmezőnek. A felek között egyezség jött létre.

Több ügyben vitatták az ügyfelek a szerződés felmondásának jogosságát arra hivatkozva, hogy a pénzügyi szolgáltató által megszabott póthatáridőn belül teljesítették azt a hátralékos tartozást, amely összeg a felmondás alapját képezte, vagy arra hivatkoztak, hogy nem kapták meg a felmondó nyilatkozatot. A deviza alapú személyi kölcsönöknél sok esetben sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltató nem váltotta át forintra a követelést. Több esetben a szerződés felmondását követően engedményezett követelés elszámolásával kapcsolatban nyújtottak be panaszt. Kérelmezők vitatták a felszámított késedelmi kamat, üzleti kamat, kezelési költség, vagy bármely jogcímen felszámított díj követelés jogosságát.

Egy ügyben kérelmező annak megállapítását kérte, hogy a pénzügyi szolgáltatóval a fennálló tartozása rendezésére korábban megkötött részletfizetési megállapodása hatályos, kérte befizetési megállapodásnak megfelelő lekönyvelését és fennálló tartozása kérelme szerinti összegben történő megállapítását. A pénzügyi szolgáltató a Testület eljárásában úgy nyilatkozott, hogy a megállapodást reaktiválta és egyezségi ajánlatot tett kérelmezőnek. Kérelmező az ajánlatot nem fogadta el, kérte a fennálló tartozása összegszerű meghatározását és rögzítését. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban vállalta a kérelmező által kért kimutatás elkészítését, amely alapján a felek között egyezség jött létre a tartozás kamatmentes törlesztésére.

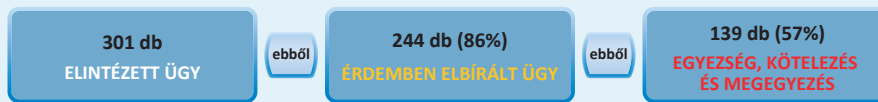
Több esetben sérelmezték az ügyfelek, hogy a pénzügyi szolgáltató olyan szerződésre alapítva kíván követelést érvényesíteni velük szemben, amelyet nem ők kötöttek, nem áll rendelkezésükre, így annak tartalmát nem ismerik. Azokban az esetekben, amelyekben a pénzügyi szolgáltató a szerződéses dokumentációt valamely okból nem tudta rendelkezésre bocsátani, jellemzően teljesítette kérelmező ügylet lezárására vonatkozó kérelmét. Amennyiben a szerződéses dokumentáció rendelkezésre állt, azokban az esetekben a pénzügyi szolgáltató általában ragaszkodott bizonyos mértékű teljesítéshez, de nyitott volt a megegyezésre.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy lehetőségük szerint tegyenek meg mindent annak elkerülésére, hogy a követelés érvényesítése iránt velük szemben jogi eljárás induljon. Keressék a pénzügyi szolgáltatónál a tartozás rendezésére nyitva álló lehetőségeket.

Egyezséggel zárult az a kölcsön számla lezárásával kapcsolatos jogvita, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató bankfiókját végtörlesztési szándékkal kereste fel és az ügyintéző szóbeli tájékoztatásának megfelelően megfizette a fennálló teljes tartozásának összegét, ennek ellenére a kölcsön számla nem került lezárásra. A pénzügyi szolgáltató túlfizetésről szóló értesítő leveleit nem kapta meg, mivel azokat a pénzügyi szolgáltató nem a bejelentett címére postázta. A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a bankfiókban az ügyintéző és a kérelmező között szóban elhangzottak rekonstruálására nincs lehetőség, a kérelmező által befizetett összeg a számlazáráshoz szükséges összeget nem fedezte, a kérelmező nem rendelkezett írásban a végtörlesztésről, így a pénzügyi szolgáltató az üzletszabályzatnak megfelelően túlfizetesként kezelte az összeget. Ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a számlával kapcsolatos leveleket a kérelmező azért nem kapta meg mert a rendszerében technikai hiba miatt rossz cím került rögzítésre.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a bankfióki ügyintézés során minden esetben kérjenek az adott tranzakció, ügylet – például adott esetben a végtörlesztés és számlázás - megtörténtét igazoló dokumentumot és azt őrizték meg, egy esetleges későbbi jogvita kialakulásának elkerülése érdekében.

A 2019. évben lezárt személyi kölcsön ügyek eredménye



1.1.3. Gépjárműhitel

Az eljárások alapját képező szerződések jellemzően deviza alapú szerződések voltak, amelyekkel kapcsolatban a kérelmezőknek fizetési nehézségeik keletkeztek. Túlnyomó részben a tartozás összegével, futamidő hosszabbítással, ritkábban a szerződés érvénytelensége és törzskönyv kiadása körében érkeztek kérelmek. Az ügyek többségében a szerződés már felmondásra került. A jogvita sok esetben a forintosítás során meghatározott tartozás nagysága miatt alakult ki. A kérelmezők nem tudták elfogadni, hogy a tartozásuk gyakran közel azonos összegű volt, mint a szerződéskötéskor meghatározott forint összeg, illetve esetenként forintban meghatározva meg is haladja a folyósítottat. Nem tudták elfogadni, hogy amennyiben a megkötött hitelszerződés szerint fix törlesztőrészletet fizetnek, akkor az árfolyamváltozás következményeként a hosszú futamidő és rendszeres befizetések ellenére a tőketartozás nem csökkent az általuk elvárt mértékben. A kérelmezők többnyire a gépjármű jelenkori értékét viszonyították a fennálló tartozás összegéhez és úgy gondolták, hogy mivel a tartozás összege magasabb (sok esetben többszöröse) a gépjármű értékének, úgy a kimutatott tartozás nem valós. Előfordult, hogy a kérelmezők a deviza alapú hitelek vonatkozásában a szerződés érvénytelenségére vagy részleges érvénytelenségére hivatkozva annak a megállapítását kérték, hogy a szerződésből eredően fennálló pénzügyi szolgáltatói követelés nem jogos, további tartozásuk nem áll fenn, a szerződésben foglalt kötelezettségüket teljesítették. Gyakori hivatkozás volt, hogy az árfolyamfolyamemelkedéssel járó kockázatról, az árfolyamemelkedés várható mértékéről a szerződéskötéskor megfelelő, pontos és laikus számára is megérthető tájékoztatást nem kaptak az adósok.

Kérelmezők oldalán fokozottan megfigyelhető volt a megoldáskeresés, szerettek volna, akár méltányossági szempontok figyelembevételével, megegyezésre jutni a pénzügyi szolgáltatóval a tartozás rendezéséről, fizetéskönnyítés lehetőségéről. A szolgáltatók többnyire nyitottak voltak a megegyezésre, a felmondott szerződések esetén fizetéskönnyítést biztosítottak a kérelmezőknek.

Amennyiben a kérelmező olyan egyezségi ajánlatot tett a hitelügylet lezárására, amely a pénzügyi szolgáltató számára is elfogadható volt, a felek egyezséggel tudták a jogvitájukat lezárni. Megállapítható, hogy amennyiben nem volt lejárt tartozás, azaz a kérelmező a szerződés szerint fizette a törlesztőrészleteket, a pénzügyi szolgáltató a tartozás teljes, vagy részbeni elengedésére vonatkozó kérést elutasította.

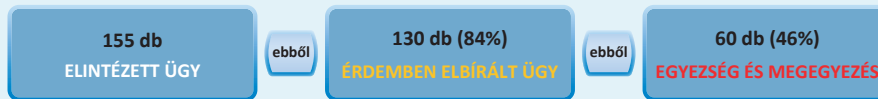
Az eljárások során megkötött egyezségekből a pénzügyi szolgáltatók jellemzően a járulék címén fennálló tartozás egy részét elengedve a fennmaradó összeg teljesítésére részletfizetési kedvezményt nyújtottak a kérelmezőknek. A gépjárműhitelek körében a követelés engedményezése kevésbé volt jellemző, az eredeti hitelezők kezelték a követelést, a kérelmezők velük kötöttek egyezséget.

Egyik egyezséggel zárult ügyben kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között kölcsönszerződés jött létre új gépjármű vásárlásának finanszírozására. Kérelmező számára egyedi finanszírozási ajánlat készült, amely 36 hónapos futamidőre szólt, utolsó emelt törlesztőrészlettel, melynek összege 1.150.000,- Ft-ban került meghatározásra. Kérelmező a szerződés megkötését követően panaszában sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem megfelelően állapította meg a kamatmértéket. A meghallgatáson hivatkozott arra, hogy nem kapott részletes tájékoztatást a szerződés aláírásakor annak feltételeiről, sürgették az aláírását, így nem volt lehetősége áttanulmányozni a szerződést. Annak tudatában írta alá azt, hogy az fix törlesztőrészleteket tartalmaz és fix kamatozású a kölcsön. Nem tisztázták vele az annuitás lényegét és fogalmát, az utolsó nagy összegű törlesztőrészletet. A felek között az eljárásban egyezés jött létre, megállapodtak abban, hogy a pénzügyi

szolgáltató az utolsó emelt törlesztőrészlet összegét, 850.000,- Ft-ban állapítja meg, az ezt meghaladó 300.000,- Ft összeget elengedi, a szerződés egyéb rendelkezéseinek változatlanul tartása mellett.

A deviza alapú, havi fix törlesztő részletű, változó kamatozású konstrukciók esetén a kérelmezők többször kérték a szerződés időbeli hatályának lejártára hivatkozva a szerződés megszűnését. Ezekben az ügyekben ritkán valamely elszámolási hibát, vagy adminisztrációs hibát, vagy téves információadást elismerve, de nagyobb részükben inkább méltányossági alapon (a kérelemben meghatározott igény elfogadása/elismerése nélkül) születtek egyezségek.

A 2019. évben lezárt gépjárműhitel ügyek eredménye

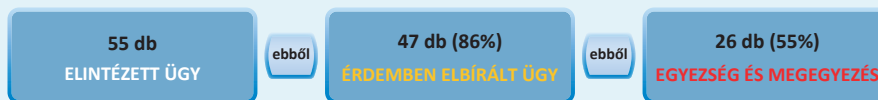


1.1.4. Folyószámlahitel

A fizetési számlához kapcsolódó, rulírozó (feltöltődő) jellegű, újra felhasználható folyószámlahitel-kerettel kapcsolatos ügyek nagyobb részében a problémák abból adódtak, hogy a kérelmezők rendezni kívánták a folyószámlahitelből eredő tartozásukat, azonban arra a pénzügyi szolgáltatóval kötött más kölcsön vagy egyéb szerződésből eredő lejárt tartozás fennállása miatt nem volt lehetőségük. A pénzügyi szolgáltató ugyanis a bankszámlára történő befizetéseket a szerződésre és az annak részét képező üzletszabályzatra hivatkozással a lejárt egyéb kölcsöntartozás/lejárt bankszámlatartozás törlesztéseként számolta el.

Volt például eset, amelyben kérelmező azt kifogásolta, hogy 15 éven keresztül nem kapott megkeresést a szerződéssel kapcsolatban, álláspontja szerint a követelés elévült. A pénzügyi szolgáltatóval eljárásn kívül megállapodtak egyösszegű tartozás rendezésben.

A 2019. évben lezárt folyószámlahitel ügyek eredménye



1.1.5. Áruhitel

A fogyasztók a mindennapi életükben használt felszerelési tárgyak, tartós fogyasztási cikkek megvásárlásához, egyes szolgáltatások eléréséhez áruhiteleket vesznek igénybe. A Testület tapasztalatai szerint az áruhitel általános működési elvei ismertek a fogyasztók előtt, a termékre vonatkozó szerződések jellemzően átláthatók, és a folyósított kölcsönök tipikusan kisösszegűek. Ez is magyarázhatja, hogy az áruhiteleket érintő, a Testület előtt rendezni kívánt jogviták száma nagyságrendileg kevesebb, mint az egyéb, jellemzően összetettebb szerződéseken alapuló, nagyobb összegű jelzáloghitel, gépjárműhitelek, vagy személyi kölcsönök esetében.

Az áruhitelekhez kapcsolódóan előterjesztett kérelmekben a kérelmezők elsősorban a pénzügyi szolgáltatók által követelt tőke összegét, a tartozásra felszámított kamatot, a befizetett törlesztőrészletek elszámolását vitatták.

Az eljárások túlnyomó része azért került megszüntetésre, mert a kérelmezők visszavonták kérelmüket, vagy a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató közösen kérték az eljárás megszüntetését arra tekintettel, hogy a felek eljárásn kívül megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelmező kérelmét, illetőleg további egyeztetést tartottak indokoltnak az ügy mindkét fél számára kedvező megoldása érdekében.

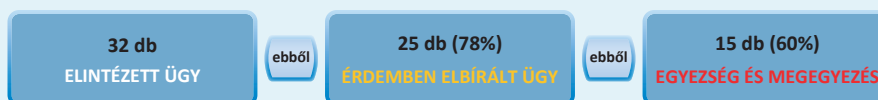
A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy velük szemben az általuk jogalapjában vitatott követelések érvényesítése iránt indult peres vagy peren kívüli eljárásokban határidőben tegyék meg a szükséges intézkedéseket, mert mulasztásuk rájuk nézve súlyos hátránnyal, esetlegesen jogvesztés következményével járhat.

A hitel- és pénzkölcsönnyújtás körében keletkezett ügyekre általános érvénnyel megállapítható, hogy a kedvezmény nyújtása, annak mértéke nagymértékben függött attól, hogy a pénzügyi szolgáltató a követelése érvényesítése iránt kezdeményezett-e jogi eljárást, vagy sem. Amennyiben jogi eljárás volt folyamatban, amelyben végrehajtható határozat született, vagy már bírósági végrehajtási eljárás is indult, úgy jellemzően nagyobb mértékű térülést vártak el esetlegesen rövidebb időtartam alatt.

Több példa volt arra, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás megindulásáról történt tudomásszerzést követően felülvizsgálta az ügyet és korábbi elutasító döntését megváltoztatva teljesítette a kérelmet, vagy olyan tartalmú egyezségi ajánlatot tett kérelmezőnek a Testülethez benyújtott válasziratában, amelyet kérelmező változtatás nélkül elfogadott.

Ezekben az ügyekben a Testület által tűzött meghallgatás megtartására nem volt szükség, a Testület az első esettípusban eljárást megszüntető határozattal, a második esettípusban egyezséget jóváhagyó határozattal zárta le az eljárást.

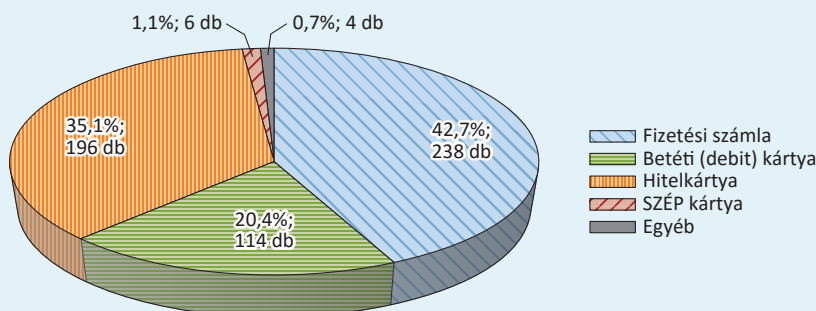
A 2019. évben lezárt áruhitellel kapcsolatos ügyek eredménye



1.2. A pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások

A pénzpiachoz tartozó ügyek között a hitelügyeket követően a legtöbb kérelem (558 db) a pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatosan érkezett.

23. ábra
Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek



A pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek túlnyomó többségükben a korábbi évek sajátosságait mutatták. Új típusú jogvitaként jelentkeztek a jóvá nem hagyott fizetési műveletekhez kapcsolódó ügyek, melyekben a Testület több kötelezést és ajánlást is megfogalmazott. Ezek a jogviták a fizetési számlákhoz, a betéti kártyaműveletekhez és az egyes banki mobilalkalmazások használatához kapcsolódnak. Sok ügyben illetéktelen harmadik személyek az ügyfelet megtévesztve, csalárd módon, adathalász e-mailek útján, a bank belépési oldalához hasonló ún. függöny-oldalon szerzik meg az ügyfél bankkártyájának adatait, a netbanki belépési információkat vagy a mobilalkalmazás regisztrációjához szükséges adatokat. Az Európai Parlament és Tanács 2015/2366 számú, belső piaci szolgáltatásokról szóló, úgynevezett PSD2 irányelve 2018. január 13-án lépett hatályba. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) számos

rendelkezése ugyanezen naptól kezdődően jelentősen módosult. A módosítás érintette a Pft. IX. fejezetében a fizetési műveletek helyesbítése, a felelősségi és kárviselési szabályok rendelkezéseit is.

A Pft. alapján fizetési művelet teljesítésére – a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével – akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta. A felek a keretszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a jóváhagyás utólagos is lehet. Az ügyfelek a jogszabály által meghatározott időpontig kezdeményezhetik az általuk jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Amennyiben az ügyfél ilyen tartalmú bejelentéssel él, a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítani – többek között –, hogy a fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. A Pft. kimondja azt is, hogy amennyiben a fizető fél a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelmet nyújt be, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ez esetben a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

A jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató – kivéve, ha az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet – köteles azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről, haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

Olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában azonban, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy elloptott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összegig a kárt a számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatónak történő bejelentés megtételét megelőzően. A jogszabály által meghatározott körben – így, ha készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokból történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette - nem terheli a fizető felet kár a Pft. 45. § (1) bekezdésében meghatározott tizenötezer forintnak megfelelő összeghatárig.

A pénzforgalmi szolgáltató mentesülhet a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva, vagy az ügyfél a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében előírt kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. A mentesülési szabályok alapján a fogyasztókat (fizető felet) két alapvető és fontos kötelezettség terheli, amely kapcsán felmerülhet a fogyasztó felelőssége és kárviselése. Egyrészt az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai (PIN kód) biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani. A jogszabály alapján elvárt magatartás, hogy az ügyfél nem oszthatja meg senkivel (ideértve családtagjait, barátait, üzlet- vagy munkatársait) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges biztonsági kódot, érzékeny fizetési adatait (olyan adatok, amelyek csalás elkövetésére alkalmazhatók, ideértve a személyes hitelesítési adatokat is), azt nem jegyezheti le írásban és nem tarthatja a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz közelében. Másrészt az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. A rendelkezés célja az, hogy azonnali jelzés esetén a számlavezetőnek lehetősége legyen arra, hogy megtehesse a szükséges biztonsági intézkedéseket a további jogosulatlan használat megakadályozása érdekében. Ezekkel a szabályokkal összefüggésben több eljárást is kezdeményeztek a kérelmezők.

Évek óta visszatérő jelenség, hogy adathalászat során a csalók a személyes banki azonosítók megszerzése érdekében a bank nevében telefonhívással, e-mailben, sms-ben veszik rá a számlatulajdonost a banki műveletekhez szükséges titkos azonosítók megadására. Előfordul az is, hogy e-mailen egy ártó szándékú vírust vagy kémprogramot elhelyező „banki alkalmazás” letöltését kérik vagy a gyanútlan ügyfeleket az eredetire megtévesztésig hasonlító, de valójában hamis internetbanki oldalra („függönyoldal”) csalják. Ezt követően az ügyfelek csak akkor szembesülnek azzal, hogy csalás áldozatai

lettek, amikor utólagosan értesülnek arról, hogy a fizetési számlájukon általuk jóvá nem hagyott tranzakció történt. Számos olyan ügy volt, ahol ismeretlen személyek arra alkalmas mobil eszközre letöltött alkalmazáson keresztül az internetes szolgáltatás számlakörébe bevont számlán, az ügyfél tudomása és jóváhagyása nélkül banki átutalást végeztek az ügyfél által nem ismert kedvezményezett jogi vagy természetes személyek javára. Az érintettek ezekben az esetekben a tudomásukra jutást követően haladéktalanul bejelentést tettek a pénzügyi szolgáltató részére és kérték az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletek helyesbítését. A pénzügyi szolgáltatók az ügyek kivizsgálását követően sokszor arra az álláspontra jutottak, hogy a felelősségüket nem ismerik el és nem írják jóvá a hiányzó összeget. Ezen elutasítást követően fordultak az ügyfelek a Testülethez.

A Testület az egyes ügyekben figyelembe vette, hogy Pft. alapján a bizonyítási kötelezettség a pénzforgalmi szolgáltatót terheli, illetve a bizonyítás sikertelenségének jogkövetkezményeit neki kell viselnie. A pénzforgalmi szolgáltatónak kell egyrészt bizonyítania azt, hogy a fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta azzal, hogy jogszabály értelmében a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata (a mobilalkalmazás vagy a bankkártya használata) önmagában ezt nem bizonyítja. A Testület álláspontja szerint a jóváhagyás fizető fél általi megadásának vizsgálata mindig egyedi konkrét vizsgálatot követel meg. Nem fogadta el bizonyítékként a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását, hogy a fizetési művelet szerződésszerű jóváhagyása esetén vélelmezni kell, hogy a műveletet a fizető fél jóváhagyta. Véleménye szerint a vélelem nem egyenlő a kétséget kizáró bizonyítással, másrészt azért sem vélelmezhető a fizetési művelet fizető fél általi jóváhagyása, mert a pénzügyi szolgáltató maga is azt állította, hogy a fizető fél csalás áldozata lett.

A Pft. értelmében a jóvá nem hagyott fizetési művelet esetén a pénzügyi szolgáltató csak akkor mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt az ügyfél a jogszabályban meghatározott kötelezettségeinek *szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésének* eredménye. Itt is irányadó, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem elegendő bizonyíték a szolgáltató mentesüléséhez, a szolgáltatónak a felelősség alóli mentesüléséhez többletbizonyítékot kell szolgáltatnia. A pénzforgalmi szolgáltatónak továbbá nem elég bizonyítania a kötelezettségszegést, annak ügyfél általi *szándékos vagy súlyosan gondatlan voltát kell igazolnia*. A Testület álláspontja szerint a pénzforgalmi szolgáltatónak minden egyes esetben egyedileg kell vizsgálnia az ügyfele magatartását és a bizonyítási kötelezettségének akkor tesz eleget, ha az általa hivatkozott bizonyíték a fizető fél személyére szabott és kétséget kizáróan kizárja más közrehatás lehetőségét.

A fenti felelősségi szabályok érintik a bankkártyákkal végrehajtott fizetési műveleteket is. Számos olyan ügyben fordultak ügyfelek a Testülethez, amikor ismeretlen személyek bankkártya adatok felhasználásával az ügyfél által jóvá nem hagyott internetes vásárlásokat vagy a bankkártya eltulajdonításával ATM műveleteket hajtottak végre. A Testület az ilyen ügyekben azt vizsgálta, hogy a kérdéses fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta-e, illetve fennáll-e a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató Pft-ben meghatározott felelőssége. Minden egyes esetben különösen annak tisztázása fontos, hogy az ügyfél a pénzforgalmi szolgáltatónál történő bejelentésében jogszabályban nem szabályozott chargeback eljárás lefolytatását kéri vagy a Pft. alapján jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését. Ezekben az esetekben is irányadó, hogy a fizető fél általi jóváhagyás megadásának, illetve a súlyosan gondatlan vagy szándékos kötelezettségszegésének bizonyítása nem alapulhat kizárólag a készpénz helyettesítő fizetési eszköz használatán. Ennek megfelelően, amikor a fizető fél vitatja a bankkártya használatát, nem elegendő kizárólag a PIN kód használatával bizonyítani a fizető fél általi jóváhagyást.

A bankkártyák és azok használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartása érdekében az ügyfelek kötelesek az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, annak ellopását, birtokból történő kikerülését pedig haladéktalanul bejelenteni a pénzforgalmi szolgáltatónak. A szóban forgó ügyekben a Testületnek több esetben sikerült egyezséget létrehoznia, egyezség hiányában kötelezések és ajánlások kiadására került sor.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, ne adjanak meg adatokat e-mailben soha és senkinek. Vigyázzanak azonosítóinkra, próbálják azokat fejben tartani és emlékezni rájuk. Használjanak több eszközt – számítógép és mobil telefon – egyidejűleg az elektronikus bankolás alkalmával és nagyon ügyeljenek arra, hogy elérési adataikat még közvetlen hozzátartozóik se ismerhessék meg.

A Testület 524 pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 445 ügyből a háttározattal jóváhagyott egyezségek száma 158 volt, ez 35,5%-ot jelent. Négy kötelezés és három ajánlás született. További

67 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 52 százalékot tett ki.

1.2.1. Fizetési számla

A fizetési számlával kapcsolatos ügyek száma a 2018-as évhez képest arányaiban nem változott. Továbbra is a számlák megszüntetésével, az ún. „alvó számlákkal”, a deviza átutalási megbízásokkal és a pénztári készpénzbefizetéssel és -felvétellel kapcsolatos jogviták voltak a legtipikusabb ügyek.

A fizetési számlák megszüntetéséhez kapcsolódó jogviták többségében a problémát az jelentette, hogy bár az ügyfél a bankfiókban személyesen kérte a bankszámla megszüntetését, azonban az erre vonatkozó írásbeli nyilatkozatot már nem nyújtotta be. Mivel a szerződési feltételek az írásbeliséget rögzítették, a fizetési számla nem szűnt meg, így a pénzügyi szolgáltató továbbra is felszámította a számlavezetéssel kapcsolatos díjakat. A fizetési számla megszűnésének nem teljesüléséről az ügyfél számos esetben csak évekkel később szerzett tudomást, amikor már jelentős számlavezetési díjtartozása keletkezett. A pénzügyi szolgáltatók Üzletszabályzata, Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák a bankszámla megszüntetés szabályait, melyek között szerepel az, hogy amennyiben a bankszámla tartozást mutat, abban az esetben a pénzügyi szolgáltató kezdeményezheti a bankszámla megszüntetését. A pénzügyi szolgáltatók ezzel azonban jellemzően nem élnek, hivatkozva arra, hogy a szabályzat csak lehetőséget és nem kötelezettséget határoz meg. Jellemzően ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók a tartozás rendezése érdekében egyezségi ajánlatot tettek.

A Testület javasolja a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy az ún. alvó számlák esetén hat havi forgalommentes időszakot követően keressék meg ügyfeleiket. Jelezzék számukra az addig felmerült költségeket, hívják fel figyelmüket a forgalom nélküli bankszámlákkal kapcsolatban alkalmazandó feltételekre és kezdeményezzék a számla megszüntetését. A számlatulajdonosnak a számla megtartására vonatkozó döntése esetén dokumentálják az említett megkeresést és annak eredményét.

Hasonló problémákhoz vezetett az a helyzet, amikor a közös tulajdonú fizetési számla egyik tulajdonosa, aki a kivonatokat kapta, nem tartotta a kapcsolatot a másik számlatulajdonossal, tartózkodási helye előtte ismeretlen volt. A fizetési számla megszüntetését a számlatulajdonos egyedül nem tudta kezdeményezni, így a hozzá érkezett felszólító levél alapján – mivel a fizetési számla tartozást mutatott – felvette a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval. A szolgáltató Általános Szerződési Feltétele szerint azonban a közös tulajdonú fizetési számla csak a bankszámla tulajdonosok közös kérelmére, vagy a bank felmondásával szüntethető meg. Ezekben az esetekben csak az a megoldás vezethet eredményre, ha a pénzügyi szolgáltató kezdeményezi a fizetési számla megszüntetését. Az esetek jelentős része az ún. alvó számlákra vonatkozó kötelező felülvizsgálattal, a számlaszerződés megszüntetésének kezdeményezésével rendezhető.

A deviza átutalási megbízásokkal kapcsolatos jogviták a megbízások kitöltése, annak egyes rovatainak értelmezése miatt alakultak ki. Jelenleg hiányzik a pénzforgalmi jogszabályból a deviza átutalási bizonylat minta vagy annak szabályozása, valamint a kitöltési útmutatója. Jellemző, hogy a pénzügyi szolgáltatók sem készítettek ilyen jellegű dokumentumot, amely segítséget nyújtana az ügyfeleknek a forint átutalási megbízásnál lényegesen kisebb tételszámban adott deviza átutalási megbízások kitöltésében, melyek adattartalma eltérő a forint átutalási megbízásoktól, és olyan fogalmakat is tartalmaz, melyek nem minden esetben ismertek az ügyfelek előtt. Amennyiben bankfiókban a fióki ügyintéző segítségével történik a deviza átutalási megbízás kitöltése, akkor sem bizonyítható, hogy szóban mi hangzott el, mivel a bizonylatot minden esetben a kérelmező írja alá, így a megbízás megadása a kérelmező által történt. Ebben az esetben az esetleges helytelen tájékoztatás, a Testület eljárásában nem, vagy nehezen bizonyítható.

A készpénzfelvétellel és befizetéssel kapcsolatban is több jogvita fordult elő. Az egyik tipikus ügyben a bankfióki ügyintézés során a kifizetésre kerülő összeg a kérelmező előtt a pénzszámló gépen került leszámolásra, majd a kérelmező már csak hazaérve vette észre, hogy kevesebb összeget kapott. Hiába készült kamerafelvétel a kifizetésről, az nem mutatja a pénzszámló gép kijelzőjét, a megszámlolt és átadott készpénz darabszámát.

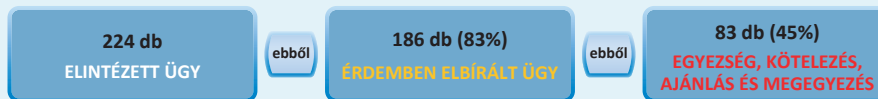
Új problémaként jelent meg a nagycímletű euro bankjegy kifizetésével kapcsolatos jogvita. A bankjegyek valódiságának vitatásával kapcsolatos eljárás a Testület előtt bizonyítási eszközök hiányában nem lefolytatható. A jogvitában a bankfióki kifizetést követően, a pénzváltónál forintra történő átváltás során merült fel a valuta valódiságának kétsége, melynek későbbi

vizsgálat során megállapítást nyert, hogy az ténylegesen hamis bankjegy volt. Megoldást jelentene az ilyen nagycímletű bankjegyek esetén, ha annak ügyfél részére történő kifizetések a bankjegy sorszámát a kifizető a bizonylaton rögzítené.

Előfordult továbbá olyan nagyösszegű készpénz befizetés is, amely bankfióki javaslatra nem a bankfiók pénztárában, hanem annak előterében lévő ATM-en keresztül történt és annak lebonyolításában a fióki ügyintéző nyújtott segítséget. A befizetés alkalmával a pénzügyi szolgáltató által meghatározott nagyobb összeg került első alkalommal behelyezésre az ATM-be, mely összeg a limit nagyságára tekintettel visszaadásra került, ugyanakkor a visszaadott összeg nem került megszámlálásra. A kérelmező a további befizetések elvégzését követően állapította csak meg, hogy az általa befizetni kívánt és az ATM által befizettként elfogadott összeg eltér egymástól. A tényleges befizetés összege a Testület előtti eljárásban nem volt bizonyítható.

Megállapítható, hogy a jogviták jelentős része abból adódik – ez egyben a Testület előtti rendezést nehezíti –, hogy a bankfiókban adott szóbeli tájékoztatás alapján jár el a kérelmező, elfogadva a bankfióki ügyintéző bankszakmai ismeretét.

A 2019. évben lezárt fizetési számla ügyek eredménye



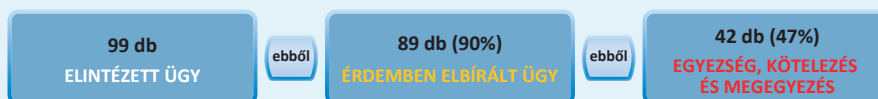
1.2.2. Betéti (debit) kártya

A bankkártyás fizetések száma, azon belül is a betéti vagy debit kártyákkal történő fizetések száma évről-évre emelkedő tendenciát mutat. A betéti kártyákkal kapcsolatos ügyek legnagyobb hányadát a bankjegykiadó automatáknál (ATM) kezdeményezett készpénzfelvétellel, a devizaszámlához kapcsolódóan végzett tranzakciók elszámolásával és a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos ügyek jelentették. Az ATM bankjegykiadó automatán keresztül kezdeményezett készpénzfelvételek hiányos teljesítése miatti jogvitákban a pénzügyi szolgáltatók minden esetben álláspontjukat alátámasztják a journal szalaggal, rovincsolási jegyzőkönyvvel és az ATM hibaplójával. Amikor a nevezett okirati bizonyítékok az automata működésében hibát nem mutattak és a készpénzfelvétel a journal szalagon szereplő összegben került az ügyfél számláján lekönyvelésre, az eljárást a Testület megszüntette.

A Testület javasolja a kérelmezőknek, hogy ha az ATM-nél történő készpénzfelvételnél nem kapják meg a kért összeget, egy ideig érdemes várni és ellenőrizni a bankjegykiadó nyílást, mert előfordulhat, hogy a tranzakció teljes befejezése időigényesebb az ügyfél által gondoltnál. A készpénzfelvételt igazoló bizonylatot minden esetben érdemes megvárni, a kiadott pénzüsszeget gondosan megszámlolni és összevetni a bizonylaton szereplő összeggel.

A devizaszámlához tartozó, a számla devizanemével megegyezően kezdeményezett kártyatranzakciók esetén előfordultak olyan jogviták, amikor a bankszámlán a terhelést a pénzügyi szolgáltató nem a tranzakció összegében, hanem annál magasabb összegben hajtotta végre és/vagy rögzítette. A Testület vizsgálta, hogy a pénzügyi szolgáltató betartotta-e a pénzforgalom lebonyolításáról szóló és hatályos MNB rendelet azon rendelkezését, mely szerint a fizetési kártyával belföldön lebonyolított fizetési művelet esetén, ha a bizonylaton szereplő összeg pénzneme megegyezik a fizetési kártya használatának fedezetét biztosító fizetési számla pénznemével, a fizetési számlára terhelt vagy a hitelkeret terhére elszámolt összegnek minden esetben meg kell egyeznie a bizonylaton szereplő összeggel. Volt rá példa, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során belátta hibás gyakorlatát és egyezség keretében a beterhelt összeg és tranzakció összege közötti különbözetet jóváírta a kérelmezők számára.

A 2019. évben lezárt betéti (debit) kártya ügyek eredménye



1.2.3. Hitelkártya

A hitelkártyákhoz kapcsolódó ügyek jelentős része továbbra is a hitelkártya termékek nem megfelelő ismeretéhez, a visszafizetési kötelezettség nem megfelelő teljesítéséhez és ezáltal magas kamatfizetési kötelezettséghez kapcsolódott. A fogyasztók nem ismerik teljeskörűen a hitelkártya termék sajátosságait. Sok esetben a pénzügyi szolgáltató ügyintézője által adott nem megfelelő, hiányos tájékoztatásban látták ennek okát, sokszor nyilatkoztak úgy, hogy nem olvasták el a vonatkozó szerződési feltételeket vagy bár elolvasták, azok nem voltak egyértelműek.

A hitelkártya termékek lehetőséget adnak a kártyatulajdonosnak arra, hogy kamatmentesen használják a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott pénzösszeget. A kamatmentes időszak azonban csak a hitelkártyával realizált vásárlásokhoz kapcsolódhat és csak a vonatkozó feltételek maradéktalan betartása esetén. Készpénzfelvételre a kamatmentesség lehetősége nem vonatkozik. Több alkalommal is az volt tapasztalat, hogy az ügyfelek kifejezetten készpénzfelvételre használják a hitelkártyát, mely jelentős kamat- és díjfizetési kötelezettséget eredményez. Sokszor hivatkoztak arra, hogy a vásárlás kamatmentes a hitelkártyával, a szükséges minimum fizetendő összeget pedig megfizették. Ezekben az esetekben nem tudatosodott, hogy a minimum fizetendő összeg teljesítése nem jelenti azt, hogy a hitelkeret felhasznált és vissza nem fizetett része után ne számítana és ne számíthatna fel kamatot a pénzügyi szolgáltató. A kamatmentesség feltétele, hogy a fogyasztó a szerződése szerinti kamatmentes időszak végéig a hitelkeretből elköltött teljes összeget visszafizesse. Sok esetben ez a félreértés azt eredményezte, hogy csak a minimum összeg teljesítésével a fennálló tartozás csak hosszú évek alatt és nagy összegű hitelkamat megfizetésével rendezhető még akkor is, ha a hitelkártyát a fogyasztó később már nem használja.

Továbbra is általános probléma a hitelkeret emelésével kapcsolatos kérdés. Egyes pénzügyi szolgáltatók a hitelkártyához rendelt hitelkeretet időszakonként felülvizsgálják és a felülvizsgálat eredményeként azt megemelik, erről a hitelszámla kivonaton értesítik ügyfeleiket. Amennyiben az emelt hitelkeretet az ügyfél nem kifogásolja, az lesz irányadó, és a hitelkártya használatával az kerülhet felhasználásra. Ilyen esetekben a kérelmezők – bár a megemelt hitelkeretet kimerítették – gyakorta hivatkoztak arra, hogy nem kérték a keret emelését, ezért nem is kívánják megfizetni a keretemelést okozta többlet igénybevétel összegét és költségeit.

Nagy számban kerültek a Testület elé azon ügyek, melyekben a fogyasztó áruhitelt vett igénybe, melyhez hitelkártyát is kapott. Bizonyos esetekben az áruhitel összegét a bank a hitelkártyára folyósítja és az áru ellenértéke a hitelkártya keret terhére kerül kiegyenlítésre. Ezekben az esetekben problémát jelent az ügyfelek részére az áruhitel törlesztőrészletének és a tényleges hitelkártya használatnak az elkülönítése. Az ügyfelek sok esetben nincsenek tisztában azzal, hogy a hitelkártya áruhitelen felüli használata, a hitelkeret további igénybevétele után a bank más kondíciókkal számítja a kamatot és más szabályok vonatkoznak a törlesztőrészlet megfizetésére, mint a hitelkeret visszafizetésére. Ez sokszor azt eredményezi, hogy a fogyasztók a hitelkártya tartozásra irányadó magasabb összegű kamatot kénytelenek megfizetni. Más esetekben előfordult, hogy az ügyfél bár a hitelkártyát nem kérte, nem használta és nem is aktiválta, azonban annak költségeit, díjait érvényesítették vele szemben. Sok esetben megállapítható volt, hogy az ügyfél nem volt azzal tisztában, hogy két termékre kötött szerződést és aktiválás nélkül is felmerülnek a kártya költségei.

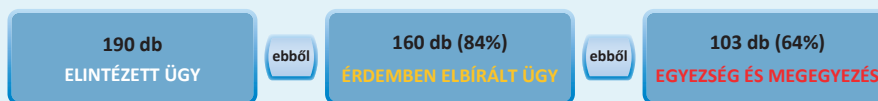
Előfordultak olyan ügyek, hogy a hitelkártyát külföldön használta a kártyabirtokos, és a használatot követő SMS értesítésben feltüntetett árfolyam nem egyezett meg a számlakivonaton a terhelés összegének elszámolásánál alkalmazott árfolyammal. A pénzügyi szolgáltatók arra hivatkoztak, hogy az SMS értesítésben közölt adatok tájékoztató jellegűek és az ott közölt összeg alapját képező árfolyamot a kártyatársaság határozza meg, a terhelés azonban a pénzügyi szolgáltató által meghatározott árfolyamon történik.

A hitelkártyák használata alapján adott visszatérítési akciókkal kapcsolatos jogvita is előfordult. Általában a visszatérítési feltételek teljesítése és a visszatérítés mértéke képezte a vita tárgyát. Az egyik eset volt, amikor a pénzügyi szolgáltató az ügyfél vásárlása után azért nem teljesítette a bónuszjövőírását a hitelkártyaszámlán, mivel a tranzakcióhoz kapcsolódó kereskedelmi kategória kód (MCC) nem felelt meg a részvételi feltételekben meghatározott kereskedelmi kategóriának. Az ügyben a problémát az okozza, hogy az MCC kódot csak a pénzügyi szolgáltató látja a hozzá beérkező tranzakciós adatokban, és ez alapján számolja el a visszatérítést. Az ügyfél azonban nem fér hozzá olyan adatokhoz sem a számlakivonaton, sem a netbankban, melyek alapján leellenőrizhetné a jóváírás jogosságát. Az ügyben egyezség jött létre a felek között.

A hitelkártyák bonyolultsága és nem tudatos használata magas kamat- és költségterhet generálhat a fogyasztók terhére. A fogyasztóktól elvárható, hogy a hitelkártya igénylése és használata során mindvégig körültekintően járjanak el, és kellő alapossggal ismerjék meg a szerződéses feltételeket, ideértve a kondíciós listát is. A pénzügyi szolgáltatóktól elvárt, hogy az ügyfelek számára áttekinthető, érthető módon fogalmazzák meg a szerződést, ideértve az annak részét képező általános szerződési feltételeket és kondíciókat tartalmazó dokumentumokat is, továbbá, hogy ügyintézőik teljes körű és pontos tájékoztatást adjanak mind a személyes, mind a telefonon történő megkeresések során.

A pénzügyi szolgáltatók a hitelkártya tartozással kapcsolatos jogviták esetében együttműködőek voltak, keresték azt a megoldást, amely mindkét fél számára elfogadható volt, így az ilyen jogviták jelentős része egyezséggel zárult.

A 2019. évben lezárt hitelkártya ügyek eredménye



1.2.4. Széchenyi Pihenőkártya (SZÉP Kártya)

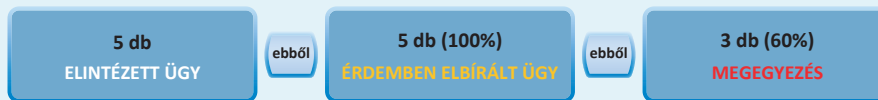
A 76/2018. (IV.20.) Korm. rendelet alapján 2019. januártól a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 71. § (1) bekezdése szerinti munkáltatói juttatást a pénzforgalmi szolgáltató a munkavállalóval kötött, pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására irányuló keretszerződés alapján nyitott és vezetett, korlátozott rendeltetésű fizetési számlán írja jóvá, melynek egyenlege kizárólag az e rendeletben meghatározott célokra használható fel. A jogszabályi változás következtében a SZÉP Kártyával kapcsolatos jogviták pénzügyi fogyasztói jogvitának minősülnek, így a Testület eljárása az ezzel összefüggő jogvitákban is kezdeményezhető.

A 2019. évben folyamatban volt eljárások egy része a SZÉP Kártyák kibocsátásával volt kapcsolatos, míg az ügyek másik része a SZÉP Kártya használata során felmerülő problémákra vonatkozott. A kártyakibocsátással kapcsolatos ügyekben a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a SZÉP kártyát nem kapták meg, így nem tudtak hozzáférni a számlájukon kezelt pénzügyi összeghez. Több ügyben tett a pénzügyi szolgáltató részbeni kompenzációra vonatkozó egyezségi ajánlatot, és volt olyan ügy is, ahol a felek a kérelmező által igényelt kártérítés egy részének megfizetésében meg is állapodtak.

Az ügyek másik típusa a SZÉP Kártya használatával volt kapcsolatos. A kérelmezők azt sérelmezték, hogy szolgáltatáskiesés vagy a terminál hibája miatt nem tudtak a szálláshelyen SZÉP Kártyával fizetni, amelynek következtében nem tudták felhasználni a SZÉP Kártyás juttatásaikat és úgymond „saját pénzből”, például bankkártyás fizetéssel, kellett kiegyenlíteniük a számlát. Az egyik ilyen ügyben az érintett pénzügyi szolgáltató felvette a kapcsolatot a szálláshellyel az ügy teljes körű tisztázása érdekében, amelyet a Testület jó gyakorlatnak tart. Az érintett ügyben végül a pénzügyi szolgáltató közvetítette a Testületen keresztül a szálláshely ajánlatát a kérelmező felé, amely a kérelmező számára megfelelő volt. Így bár a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között a Testület előtti eljárásban nem jött létre egyezés, az ügy rendeződött és a kérelmező visszavonta kérelmét.

A Testület javasolja a kérelmezőknek, hogy amennyiben a szálláshely szolgáltatás ellenértékét SZÉP Kártyával kívánják megfizetni, előzetesen ellenőrizzék le, hogy a kiválasztott szálláshelyen milyen alternatív, nem terminálon keresztüli fizetési módok állnak rendelkezésre. Amennyiben a terminál technikai okokból nem működik, SZÉP Kártya szolgáltatótól és elfogadóhelytől függetlenül lehetőség van arra, hogy a SZÉP Kártyás fizetést telefonon vagy interneten keresztül igényelje meg az ügyfél.

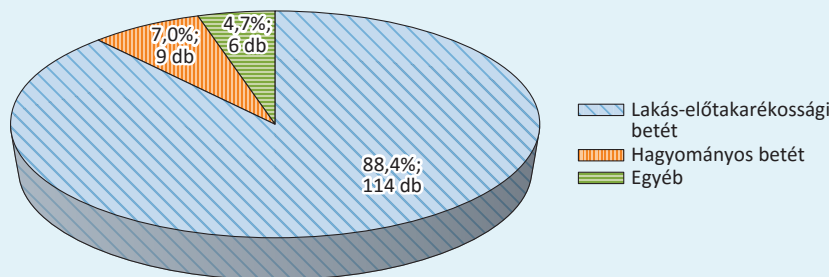
A 2019. évben lezárt SZÉP Kártya ügyek eredménye



1.3. Betét

Az év folyamán 129 betétgyűjtéssel kapcsolatos új ügy érkezett. A betétgyűjtést érintően a lakástakarékpénztári megtakarítással kapcsolatos jogviták száma 23 százalékkal nőtt az elmúlt évhez viszonyítva.

24. ábra
Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek



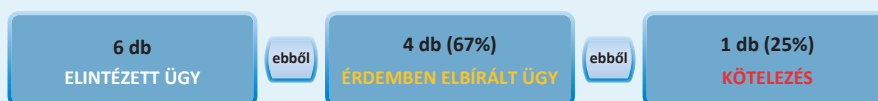
A Testület 120 betéttel kapcsolatos ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 102 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 35 volt, 2 kötelezés született, és 16 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásn kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 52 százalékot tett ki.

1.3.1. Hagományos betét és takarékbetét

A hagyományos betét termékekhez kapcsolódóan érkezett kérelmek a betét kifizetésére, a betét összegének vitatására és a gépkocsi nyereségbetétkönyv sorsolásával kapcsolatos viták megoldására irányultak. A kérelmekben évekkel, évtizedekkel korábban (1994-2011. évek között) elhelyezett megtakarítások kifizetésének pénzügyi szolgáltató általi megtagadását sérelmezték az ügyfelek. Előadásuk szerint az összeget korábban nem kérték kifizetni, annak felvételére meghatalmazást nem adtak, a felvételre más személy nem volt jogosult. Az ügyek egy részénél a pénzügyi szolgáltató igazolni tudta az igényelt összeg kérelmező részére történt kifizetését, más eljárásokban nem álltak rendelkezésre olyan dokumentumok, amelyek kétséget kizáróan alátámasztották volna a kérelmezők kérelmét. Egy betéttel összefüggő ügyben a Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozott.

A Testület javasolja a kérelmezőknek, hogy a pénzügyi szolgáltatóknál elhelyezett megtakarításaikat és különös tekintettel a hosszú távra elhelyezett megtakarításaikat is kísérvék figyelemmel a szolgáltató által rendszeresen küldött dokumentumok, okiratok, illetve azok hiányában írásbeli vagy személyes kommunikáció keretében.

A 2019. évben lezárt hagyományos betét ügyek eredménye



1.3.2. Lakás-előtakarékossági betét

A lakástakarékpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárások jelentős része a 2018. októberében történt törvénymódosítással volt kapcsolatos. Voltak olyan ügyek is, amelyeket a folyósított állami támogatással vagy a megtakarítás összegével, a megtakarítás felhasználásával, a szerződéskötéskor igénybe vett díjkedvezménnyel kapcsolatos eltérő értelmezés generált.

Volt olyan eset, ahol a kérelmező azt sérelmezte, hogy a benyújtott számlamásolatokat a pénzügyi szolgáltató nem fogadta el annak ellenére, hogy az eredeti számlák olvashatatlanná váltak. A pénzügyi szolgáltató már a válasziratában tájékoztatta a kérelmezőt a teendőkről, egyúttal elismerte, hogy korábban nem nyújtott teljes körű tájékoztatást. A kérelmező visszavonta kérelmét, mert a szolgáltató megváltoztatva korábban képviselt álláspontját a Testület előtti eljárás során úgy nyilatkozott, hogy az ügyben elfogadja a számlamásolatokat.

Azokban az ügyekben, amelyeknek tárgyát az állami támogatás összegére vonatkozó kifogások képezték, az állami támogatás vártnál kisebb összegének sok esetben az volt az oka, hogy a kérelmezők nem a szerződésben meghatározott rendszerességgel és részletekben teljesítették megtakarításaik fizetését, hanem például a megtakarítási év végén egy összegben, így éves szinten hiába teljesítették a vállalt befizetéseket, a jogszabályi rendelkezések alapján mégsem voltak jogosultak a teljes befizetett összeg utáni állami támogatásra.

Szintén több ügyben merült fel az a probléma, hogy a pénzügyi szolgáltató számlanyitáskor, szerződéskötéskor számlanyitási díjkedvezményt biztosított, utóbb mégis terhelésre került a számlanyitási díj. Az ügyek jelentős részében ennek oka az volt, hogy a kérelmezők nem teljesítették a díjkedvezmény feltételeit, elmaradtak a betét fizetésével. A kérelmezők több esetben arra hivatkoztak, hogy az ügyintéző nem tájékoztatta őket teljeskörűen a feltételekkel kapcsolatban. A betétszerződés fenntartása és a betétfizetés folyamatos teljesítése feltételével ezen ügyek egyezségkötéssel zárultak.

Az előzőekhez hasonlóan szintén több ügyben merült fel az a probléma, hogy a szerződésmegosztás / szerződésmódosítás során nem a megfelelő módzat került a módosításon feltüntetésre. Kérelmezők ezekben az ügyekben jellemzően arra hivatkoztak, hogy a feltüntetett módzattal nem is kötötték volna meg a módosítást, azt életszerűtlennek tartják. Ezen ügyek többségében a felek között egyezség jött létre.

Tipikus ügynek számított a 2019-es évben az is, amikor a kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató annak ellenére mondta fel a lakás-előtakarékossági szerződést, hogy a számlanyitási díj, illetve a megtakarítás is megfizetésre került. Ezen ügyekben a felmondás oka az volt, hogy a kérelmező által teljesített összeg nem volt beazonosítható, vagy például nem az érintett lakás-előtakarékossági szerződésre került az összeg átutalásra. Ezen ügyek egy részében a felek között egyezség jött létre.

A 2018. évi törvénymódosítás következtében történt változásokkal kapcsolatos ügyek egy részében azért kezdeményezték a kérelmezők a Testület eljárását, mert a szerződésmódosítási kérelmük a pénzügyi szolgáltató által elutasításra került. A pénzügyi szolgáltató ezekben az ügyekben amiatt utasította el a szerződésmódosítási ajánlatot, illetve tekintette azt érvénytelennek, mert az valamilyen hiányosságban szenvedett. Az ilyen ügyek jelentős részében a felek egyezséget kötöttek.

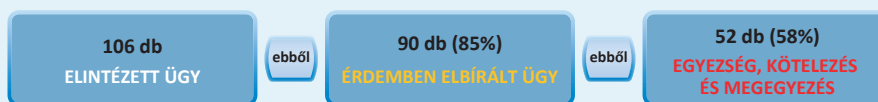
Az ügyek másik csoportjában a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a szerződési ajánlaton megjelölt és vállalt havi megtakarításon felül teljesített befizetéseik után a pénzügyi szolgáltató a törvénymódosítás hatálybalépését, azaz 2018. október 16. napját követően már nem igényelt, nem írt jóvá állami támogatást. További ügyekben a megtakarítási időszak lejártát követően teljesített befizetéseik után a pénzügyi szolgáltató a kérelmezők részére a törvénymódosítás, azaz 2018. október 16. napját követően már nem igényelte meg az állami támogatást. Számos eljárás indult a lakás-előtakarékossági szerződésen megjelölt kedvezményezett személy cseréjével / törlésével kapcsolatos problémák miatt is. Egy ilyen ügyben a Testület kötelezést tartalmazó határozat kiadásával zárta le az eljárást.

A lakás-előtakarékossági szerződés rendszeres befizetéseken alapuló megtakarítási forma. A Testület javasolja az ügyfeleknek, hogy ezt szem előtt tartva, a szerződésben meghatározott rendszerességgel és részletekben helyezték el megtakarításaikat.

A Testület javasolja azt is, hogy az ügyfelek a szerződéskötés során alaposan tanulmányozzák a különböző díjkezelvényekre vonatkozó feltételeket a későbbi jogviták elkerülése érdekében.

A Testület javasolja továbbá az ügyfeleknek, hogy a közlemény rovat megfelelő kitöltésével tegyék beazonosíthatóvá az adott összeget, az érintett szerződést, a pénzügyi szolgáltatók által küldött számlakivonatokat pedig tanulmányozzák át, és kétség esetén mielőbb vegyék fel a kapcsolatot szolgáltatójukkal.

A 2019. évben lezárt lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye

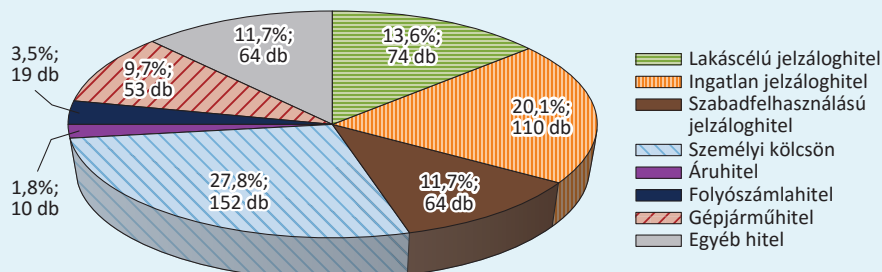


1.4. A pénzügyi méltányossági ügyek

A méltányossági ügyek 94 százaléka a pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódik, így e szektorhoz kapcsolódó elemzés keretében kerülnek bemutatásra az ügypussal kapcsolatos tapasztalatok.

A pénzügyi szektor termékeivel kapcsolatos 646 db méltányossági kérelemből 87 darab pénzforgalmi szolgáltatást, 7 ügy betétet, 6 pénzügyi lízinget, 546 ügy pedig hitel- és pénzkölcsön nyújtás körébe tartozó pénzügyi termékeket érintett. Ez utóbbi termékcsoporton belüli méltányossági kérelmek megoszlását mutatja a következő ábra.

25. ábra
Beérkezett méltányossági ügyek a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeknél



A Testület eljárásában méltányossági ügynek minősülnek azok az ügyek, amelyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között.

A pénzügyi szolgáltató diszkrecionális jogkörébe tartozik, hogy méltányosságot gyakorol-e, illetve, ha méltányosságot gyakorol, azt milyen feltételekkel teszi. A Testületnek méltányosság gyakorlására nincs lehetősége, a pénzügyi szolgáltatókat sem kötelezheti arra.

A Testület eljárásának minden esetben célja a felek között egyezség létrehozása, amelyet nagymértékben elősegíthet a felek személyes egyeztetése, amelyre a Testület által tűzött meghallgatáson van lehetőség. Méltányossági eljárásban a jogi indokok háttérbe vonulnak, jelentős részben átadják helyüket az egyedi személyes érveknek, amelynek okán különösen fontos, hogy a felek személyes egyeztetése érdekében a kérelmező is megjelenjen a meghallgatáson, vagy ha erre nincs

lehetősége, úgy lehetőség szerint képviselő járjon el helyette. Néhány esetben előfordult, hogy a pénzügyi szolgáltató is hangot adott annak az elvárásának, hogy kérelmezővel személyesen tudjon az eljárás keretében egyeztetni.

Amennyiben a felek között jogszabályoknak megfelelő egyezség jön létre, azt a Testület határozatával jóváhagyja, egyezség létrejötte hiányában az ügyet megszüntető határozattal zárja le. Az egyezséget jóváhagyó határozat végrehajtását kérheti a kérelmező, amennyiben a pénzügyi szolgáltató annak nem tesz eleget.

A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények nem tehetők vitássá, azonban méltányossági kérelem benyújtásának nem képezi akadályát az a tény, ha a kérelemmel érintett ügyben jogi eljárás volt vagy van folyamatban.

Voltak olyan esetek, amelyekben a pénzügyi szolgáltatók valamely okból elzárkóztak méltányosság gyakorlásától. Ez a magatartás volt megfigyelhető például azokban az esetekben, amelyeknek tárgyát képező követelések teljesítésére több esetben már kedvezményt biztosítottak kérelmezőknek, de a kérelmező – méltányolható indok nélkül – nem teljesítette az általa a szolgáltatóval kötött megállapodásban vállaltakat.

Jellemző volt, hogy amennyiben peres vagy peren kívüli eljárásban hozott végrehajtható határozat állt a pénzügyi szolgáltató rendelkezésére, úgy szigorúbb elbírálásban részesült a kérelem és jellemzően kisebb kedvezményt biztosított a pénzügyi szolgáltató. A fentiekén túlmenően, amennyiben már bírósági végrehajtási eljárás indult kérelmezővel szemben, úgy megegyezés részét képezte, hogy a végrehajtó költségei a kérelmezőt terhelik, amelyet tipikus közvetlenül az ügyben eljáró végrehajtó felé kellett megfizetnie.

A pénzügyi szolgáltatók általában nyitottak voltak a megegyezésre, fizetéskönnyítés biztosítására.

Esetenként a nem méltányossági ügyként indult eljárás a felek egyeztetését követően, a pénzügyi szolgáltató álláspontjának elfogadását, megértését követően méltányossági irányban folytatódott és talált megoldást. A pénzügyi szolgáltatók a Testület előtt indult eljárásban jellemzően ismételten megvizsgálják a kérelmező méltányossági igényét és gyakorta megoldási, egyezségi ajánlatot tesznek a tartozás rendezésére.

A hitel- és pénzkölcsön nyújtása körébe tartozó ügyletek esetében kérelmezők a tartozásuk teljes vagy részbeni elengedését, kedvezményes vagy kamatmentes részletfizetés lehetőségét kérték, illetőleg a tartozásuk részbeni elengedése mellett a fennmaradó összegre kezdeményezték részükre kedvezményes vagy kamatmentes részletfizetés biztosítását.

A nyilvántartott tartozás törlesztésére irányuló kérelmek egy részében a követeléskezelők helyt adtak a kérelmező kérelmének és úgy nyilatkoztak, hogy az ügyletet lezárják és a továbbiakban a kérelmezővel szemben az adott ügyből eredően további követelést nem támasztanak.

Számos esetben a kérelmezők vállalták, hogy az eljárás keretén belül méltányossági kérelmet nyújtanak be a követeléskezelőhöz, ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók vállalták, hogy rövid határidővel megvizsgálják a kérelmező kérelmét és folytatólagos meghallgatás tűzésével, vagy az eljárás írásbeli folytatása során a felek között egyezség jött létre. Több esetben a kérelmező vonta vissza a kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését azzal a céllal, hogy az egyeztetések eredményeként a Testület eljárásán kívül megállapodjanak.

Több esetben a kérelmező által teljesíthető részletfizetésben állapodtak meg a felek vagy úgy, hogy a kérelmező nagyobb, egyösszegű befizetést vállalt, amelyre tekintettel a pénzügyi szolgáltató a fennmaradó követelésre kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes törlesztés lehetőségét nyújtotta, vagy a teljes fennálló tartozásra –részleges elengedés esetén annál kevesebb összegre – kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetést biztosított.

Jelzáloghitel termékkörben részben azért volt nehéz egyezséget létrehozni a felek között, mert a fennálló követelés nagysága és a kérelmezők által visszafizetni kívánt összeg között általában jelentős különbség volt, vagy olyan alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetését vállalták az adósok, amellyel a fennálló tartozást belátható, ésszerű időn belül nem lehet teljesíteni. Kivételes esetben fordult elő tartozáselengedés, különösen tőke elengedés az ingatlanmal megfelelő mértékben fedezett követelésekhez kapcsolódóan.

Volt olyan jelzáloghitellel kapcsolatos méltányossági ügy, ahol a szerződés felmondására még nem került sor, a kérelmező a lejárt tartozás rendezésében szeretett volna megállapodni annak érdekében, hogy a felmondást és annak jogkövetkezményeit elkerülje. A pénzügyi szolgáltatónak is érdeke volt az ügylet rendezése, a felek meg tudtak állapodni.

Más ügyben, ahol a fedezeti ingatlan bírósági végrehajtási eljárásban már értékesítésre került, a kérelmező vagyoni és szociális körülményei miatt méltányosságból a fennmaradó tartozás elengedését, illetve alacsony összegű, kamatmentes részletfizetési megállapodás megkötését kérte a szolgáltatótól. A pénzügyi szolgáltató az eljárás megindítását követően méltányosságból a teljes fennmaradó tartozást elengedte.

Egyik méltányossági kérelemben a kérelmezőknek három szerződésből eredően állt fenn tartozásuk a pénzügyi szolgáltatóval szemben. Kérelmezők a fedezeti ingatlan megtartása érdekében a tartozás részletekben történő megfizetésének biztosítását kérték a pénzügyi szolgáltatótól. A pénzügyi szolgáltatóval megállapodás jött létre, amely szerint a kis összegű tartozást a kérelmezők egyösszegben megfizetik, a két nagyobb összegű kölcsönre a pénzügyi szolgáltató tíz éves kamatmentes részletfizetést és a részletfizetési megállapodás teljesülése esetén közel 3,7 millió Ft összegű tartozás elengedést biztosított.

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos ügyekre jellemző volt, hogy a hitelező pénzügyi szolgáltató már felmondta a felek közötti szerződést így a követelés jogosultja követeléskezelő lett.

Egy ügyben a kérelmezővel szemben végrehajtási eljárás folyt, kérelmező fizetéséből 70-73 ezer forintos részleteket vontak le a bírósági végrehajtó letiltása alapján. Kérelmező kérése az volt, hogy a fennálló tartozást vagy annak egy részét engedje el a pénzügyi szolgáltató méltányossági alapon családi és szociális körülményeire tekintettel. A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy nem zárkózik el méltányos megállapodás megkötésétől, de tekintettel arra, hogy nagymértékű havi letiltás van folyamatban, így a reális ajánlat legalább a tőkeösszeget meghaladó mértékű egyösszegű befizetés lenne a kérelmező részéről. Hosszas egyeztetést követően a felek megállapodtak abban, hogy amennyiben kérelmező egyösszegben megfizet 1.000.000,-Ft-ot, úgy az ajánlatból fennmaradó 1.500.000,- Ft-ra a pénzügyi szolgáltató kamatmentes részletfizetési kedvezményt biztosít.

Előfordult olyan eset is, ahol a kérelmező a tartozás teljes elengedését kérte. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező vagyoni és szociális helyzetének vizsgálatát követően vállalta, hogy lezárja az ügyletet és továbbiakban nem támaszt követelést a kérelmezővel szemben.

Arra is volt példa, hogy kérelmező, mint egyetemleges adóstárs, kérelmében a tartozás elengedését kérte azt kifogásolva, hogy közel tíz évig nem szerzett arról tudomást, hogy az adós a fizetési kötelezettségét nem teljesíti. A pénzügyi szolgáltatónak a kérelmező részére küldött fizetési felszólítások nem álltak rendelkezésére. A pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy kérelmezőt, mint egyetemleges adóstársat kiengedi a kötelemből és vele szemben a kölcsönszerződésből eredően fennálló tartozást elengedi, vele szemben további követelést nem támaszt.

A gépjárműhitelezéssel kapcsolatos eljárások során a megkötött egyezségeket jelentős részében a pénzügyi szolgáltatók a fennálló tartozás egy részét elengedve a fennmaradó összegre vonatkozóan részletfizetési kedvezményt nyújtottak a kérelmezőknek.

Egyik ügyben a felek abban állapodtak meg, hogy az adós visszaszámztatja a kölcsönrel vásárolt gépjárművet a szolgáltatónak, annak Eurotax szerinti értékét, vagy ha a piaci ár magasabb a piaci értékét elszámolják a tartozásra, és a fennmaradó – egyéb jogcímenen felszámított díjakkal is csökkentett – tartozásra kamatmentes részletfizetést biztosít a pénzügyi szolgáltató.

Másik esetben a kérelmező a Testület eljárását megelőzően már nyújtott be méltányossági kérelmet pénzügyi szolgáltatóhoz, azonban a pénzügyi szolgáltató által tett ajánlatot nem fogadta el. Ezt követően kezdeményezte a Testület eljárását, kérelmében ismertette méltányolható személyi, anyagi körülményeit. A Testület előtti eljárásban a pénzügyi szolgáltató megismételte a korábbi egyezségi ajánlatát, amely azonban a kérelmező számára továbbra sem volt elfogadható. A meghallgatáson a kérelmező részletesen ismertette azokat a körülményeket, amelyek a tartozás visszafizetését megnehezítik, és a tartozás rendezésére vonatkozó konkrét ajánlatát is előterjesztette. A pénzügyi szolgáltató az ajánlatot megvizsgálta

és azt elfogadta. A felek között egyezség jött létre, amely nemcsak kamatmentes részletfizetést tartalmazott, hanem annak teljesítése esetén egy nagyobb összegű (egymillió forintot meghaladó) elengedést is magában foglalt.

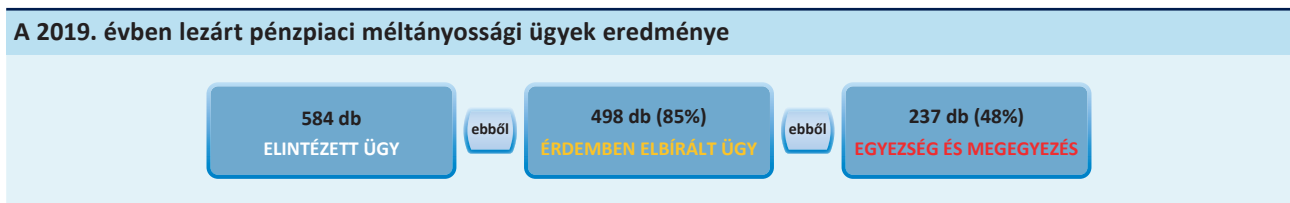
Volt olyan gépjárműhitelezéssel kapcsolatos ügy is, amelyben a felek a kérelmező egyik szerződésével kapcsolatban egyösszegű lezáráspan állapodtak meg a fennmaradó tartozást elengedése mellett, a kérelmező másik szerződésével kapcsolatban abban egyeztek meg, hogy nagyobb összegű befizetést követően a pénzügyi szolgáltató a törzskönyvet kiadja, a fennmaradó tartozás egy részét elengedi és a fennmaradó összegre öt éves kamatmentes részletfizetést biztosít.

Az egyik, egyezséggel zárult ügyben kérelmező az engedményező bankkal folyószámlahitelszerződést kötött. Kérelmező a szerződésből eredő fizetési kötelezettségének nem tett szerződészerűen eleget, ezért az engedményező a szerződést felmondta. Kérelmező nem rendezte maradéktalanul a tartozását, a pénzügyi szolgáltató a követelés érvényesítése céljából fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett, melyben jogerős végzés született. Kérelmező méltányossági kérelmet nyújtott be melyben bemutatta és igazolta méltányolni kért körülményeit, amelynek okán nem tudja kifizetni a tartozását. Hivatkozott arra is, hogy pénzügyi szolgáltató 6 évet várt a behajtással, amely miatt a követelés összege ránézve hátrányosan jelentősen megemelkedett. A meghallgatáson a felek részletekbe menően egyeztettek, majd egyezséget kötöttek, amelyben a pénzügyi szolgáltató a kérelmező fennálló teljes tartozásának 2/3 részét elengedte, a fennmaradó összeg megfizetésére 3 havi kamatmentes részletfizetési lehetőséget adott, valamint vállalta, hogy a 3 havi részlet megfizetését követően intézkedik a végrehajtási eljárás befejezése iránt és lezárja az ügyletet.

Egy másik ügyben a kérelmező amiatt kezdeményezte a Testület eljárását, mert bár folyamatosan teljesített befizetéseket a pénzügyi szolgáltató felé, a tartozás a felszámított kamatok miatt nagyon kis összegben csökkent. A kérelmező a kamatok elengedését kérte. A pénzügyi szolgáltató már a válasziratában egyezségi ajánlatot tett, amely szerint bár a kamatok elengedése nem áll módjában, de a továbbiakban kamatmentes részletfizetést tud biztosítani a Kérelmező részére. Az ajánlatot a kérelmező elfogadta, és mivel még a meghallgatás időpontja előtt létrejött a felek között az egyezség és a meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél hozzájárult, így meghallgatás tartása nélkül kevesebb mint 60 nap alatt tudott a Testület egyezséget jóváhagyó határozatot hozni.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy méltányossági eljárásban törekedjenek az anyagi lehetőségeik reálsan felmérésére. Tárják fel a méltányolandó körülményeiket a pénzügyi szolgáltató előtt és tegyenek konkrét javaslatot a tartozás könnyített feltételek szerinti rendezésére vonatkozóan. Amennyiben van rá lehetőségük személyesen vegyenek részt a meghallgatáson, mert ezáltal közvetlenül a pénzügyi szolgáltatóval tudják egyeztetni kérelmüket. Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem ismerik teljeskörűen a kérelmezők anyagi, jövedelmi helyzetét, tehervállalási képességét, a kérelmezők meghallgatáson történő részvétele esetén, a felek közösen tudják kialakítani a mindkét fél számára elfogadható feltételeket.

Az érdemi ügyintézés során befejezett 498 pénzügyi méltányossági ügy közül 166 esetben egyezség jött létre, és további 71 ügyben eljáráson kívül született megegyezés a felek között.

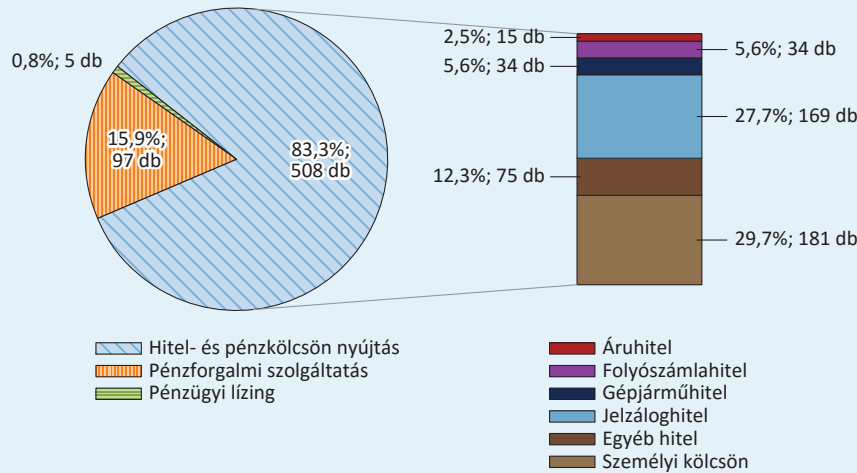


1.5. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek

A Testülethez beérkezett kérelmek közel 19 százaléka követeléskezelőkkel szemben került benyújtásra. Ezek az ügyek néhány esetet kivéve a pénzügyi szektor termékeihez kapcsolódtak. A követeléskezelőkkel szemben indított ügyek 59 százalékában méltányossági eljárás megindítását kérték az ügyfelek.

A pénzügyi szektor által kötött jogügyletekből eredő jogvitás és méltányossági ügyek közül 610 a szerződés felmondását követő behajtási stádiumban és követeléskezelőkkel szemben került a Testület elé.

26. ábra
Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknél



Olyan ügyekben indulhat eljárás, amelyekben a követeléskezelő – engedményezés útján – a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltató és fogyasztó között létrejött, pénzügyi szolgáltatás, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből eredő követelés jogosultjává vált.

Ezekben az ügyekben a jogelőd pénzügyi szolgáltató felmondta az alapszerződést a kérelmező nem szerződésszerű teljesítése miatt, a tartozás ezáltal lejárttá és egy összegben esedékessé vált, majd engedményezésre került.

A követeléskezelőkkel szemben indított általános eljárásokban a kérelmezők különböző indokokkal, de elsősorban a tartozás összezszerűségét vitatták. Néhány esetben fordult elő, hogy a kérelmező a vele szemben támasztott követelés jogalapját sem ismerte el. Több esetben vitatták a kérelmezők a szerződés felmondását, az engedményezés jogszerűségét is. Különösen sérelmesnek tartották, ha többszöri engedményezés történt.

A tartozás összezszerűségének vitatása körében több esetben sérelmezték az adósok, hogy a követeléskezelő - a törvényi elszámolás megtörténte ellenére - továbbra is devizában tartja nyilván tartozásukat. Egyes esetekben kérelmezők a Tisztelt előtti eljárásban szembesültek azzal, hogy a törvényi elszámolás nem minden szerződést érintett és adott esetben az általuk kötött szerződés nem tartozott annak hatálya alá. A törvényi háttérrel történő tájékoztatás alapján a kérelmezők többnyire elfogadták a követeléskezelő számszaki kimutatását, ugyanakkor kérték, hogy a szolgáltató a fennálló összeget váltsa át forintra és a továbbiakban így tartsa nyilván, kiküszöbölve ezzel az árfolyam változásából eredő bizonytalanságot.

Több panaszt generált az a gyakorlat, miszerint a pénzügyi szolgáltató úgy kötött kamatmentes vagy kamatkedvezményes részletfizetési megállapodást, illetőleg úgy vállalt részletfizetési megállapodás megkötése mellett bizonyos mértékű elengedést a követelésből, hogy az elengedést (fizetési kedvezményt) csak a megállapodásban foglalt kérelmező általi maradéktalan teljesítését követően realizálja, addig a magasabb, elengedéstől, kedvezménytől mentes összeget tartja nyilván.

Esetenként sérelmezték a kérelmezők, hogy a követeléskezelő pénzügyi szolgáltató az engedményezést követően csak hosszú idő elteltével küldött értesítést a fennálló követelésről, illetőleg késedelmesen szólította fel annak rendezésére, esetlegesen már az engedményező jogelőd pénzügyi szolgáltató sem vette fel velük a kapcsolatot, jelentősen megnövelve ezzel a visszafizetendő összeget. Kérelmezők erre hivatkozással kérték a felgyülemlett késedelmi kamat részbeni vagy teljes törlését. Ezt az érvelést, mint jogi indoklást a pénzügyi szolgáltatók nem fogadták el. Hivatkoztak arra, hogy a kérelmezőknek tudomása volt tartozásáról, annak teljesítésére a pénzügyi szolgáltató felszólítása, egyéb jogcselekménye nélkül is köteles. Néhány esetben a felszámított késedelmi kamat csökkentése iránti kérelemnek ilyen esetben méltányossági körülmények alapján helyt adott a szolgáltató.

Arra is volt példa, hogy kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató részéről jogszerűtlen magatartás volt, hogy nem indított ellene évekkal korábban jogi eljárást, amelynek eredményeként letiltással már megtérülhetett volna a követelés. Általános tapasztalat szerint, a pénzügyi szolgáltatók a jogi eljárás megindítását megelőzően több fizetési felszólítást küldenek az ügyfeleknek.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy fennálló tartozásuk rendezése, az esetleges kifogások egyeztetése érdekében mielőbb vegyék fel a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatókkal, elhárítva ezzel a jelentős költséget okozó peres vagy peren kívüli eljárás kezdeményezését.

Több esetben éltek a kérelmezők elévülési kifogással és a pénzügyi szolgáltató által megtett utolsó intézkedés óta eltelt hosszú időre, illetőleg az intézkedés elmaradására hivatkozással kérték a tartozás törlését. Azokban az esetekben, amelyekben a pénzügyi szolgáltatók nem tudták igazolni az elévülés megszakadását eredményező jogcselekmény megtételét, úgy kérelmező kérelmének helyt adtak és sok esetben már a válasziratban nyilatkoztak, hogy az ügyletet lezárták, abból eredően további igényt nem támasztanak.

Azokban az elévülési kifogásra alapított, a tartozás törlésére, az ügylet lezárására irányuló kérelmekre indult eljárásokban, amelyekben jogerős fizetési meghagyás állt a pénzügyi szolgáltató rendelkezésére, de az elévülés a fizetési meghagyásos eljárás megindítása előtti időszakot érintette, a tartozás teljes törlését nem vállalták a szolgáltatók, ugyanakkor több esetben nyitottak voltak az ügylet kedvezménytel történő lezárására.

A késedelmi kamat mértékének vitatása körében előfordult az a kérelmezői hivatkozás, hogy az engedményes követeléskezelő nem jogosult késedelmi kamat felszámítására, illetőleg, ha mégis, úgy a Polgári Törvénykönyv rendelkezése szerinti alacsonyabb mértékben. Ezt az álláspontot a pénzügyi szolgáltatók nem fogadták el. Hivatkoztak arra, hogy a törvény rendelkezése szerint az engedményezéssel a jogelőd engedményező helyébe léptek, megilletik őket a jogelőd jogai. Az új Polgári törvénykönyv kifejezetten kimondja, hogy az engedményezéssel a kamatkövetelés is átszáll az engedményes pénzügyi szolgáltatóra.

Szintén nem fogadták el a pénzügyi szolgáltatók azt a kérelmezői érvelést, amelyben az engedményezési szerződés jogszerűségét vitatták, illetőleg annak átadását, vizsgálatát kérték. Az engedményezés az engedményező és az engedményes szerződése, annak a kérelmező nem részese.

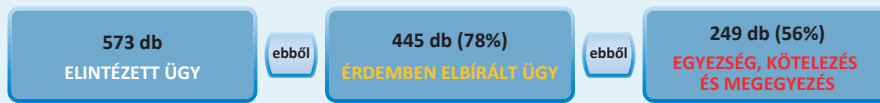
Számos esetben sérelmezték a fogyasztók, hogy tartozásukról kérésük ellenére nem küldött részükre áttekinthető kimutatást a pénzügyi szolgáltató. Ezeknek a kéréseknek az eljárásban a szolgáltatók túlnyomó részben eleget tettek, illetőleg a Testület eljárásában tartott meghallgatáson személyes egyeztetés keretében készséggel adtak magyarázatot a kimutatásban szereplő egyes tételekre vonatkozóan.

A követeléskezelőkkel szemben indított méltányossági eljárások tárgya túlnyomó részben a tartozás részbeni vagy teljes elengedése, kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetés biztosítása, illetőleg ezek kombinációjával nyújtott fizeteskönnyítés iránti kérelem volt. Eltérő, hogy a méltányossági kérelmek bírálatához egyes szolgáltatók mely, a kérelmező által felhozott, méltányolandó körülményeit alátámasztó dokumentumok benyújtását kérték a kérelmezőktől. Továbbá egyes pénzügyi szolgáltatók az általuk rendelkezésre bocsátott formanyomtatvány kérelmező általi kitöltését is szükségesnek tartották a méltányossági kérelem elbírálásához. Voltak olyan szolgáltatók, akik minden esetben törekedtek a kompromisszumra, a szolgáltató munkatársai nagyfokú empátiával rendelkeztek és nyitottak voltak arra, hogy fizeteskönnyítést, leggyakrabban teljes vagy részleges kamatelengedést és/vagy részletfizetési lehetőséget biztosítottak a kérelmezőknek, tőketartozás elengedésére azonban ritkán került sor.

Kiemelendő az az ügy, melyben a felek hosszadalmas egyeztetést követően egyezséget kötöttek, mely alapján a követeléskezelő a fennálló tartozásból 25 millió forintot meghaladó összeget elengedett.

Ugyanakkor voltak szolgáltatók, akik olyan egyezségi ajánlatot terjesztettek elő, amelyet a kérelmezők - az előttük ismert jövedelmi helyzetük, személyes körülményeik alapján – nem tudtak elfogadni teljesítési képességük hiánya miatt. Volt szolgáltató, aki a fennálló tartozás nagyságrendjétől függetlenül, 12 havi részletfizetési lehetőséget ajánlott az amúgy is fizetési nehézségekkel küzdő adósainak, gyakran irreális feltételekkel.

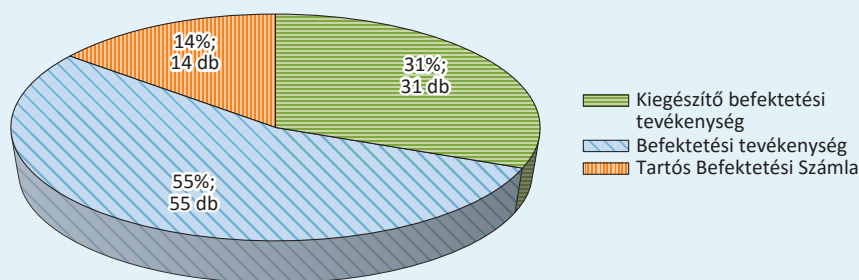
A 2019. évben lezárt követeléskezelőkkel szemben indított ügyek eredménye



2. TŐKEPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatókkal szemben 100 kérelem érkezett.

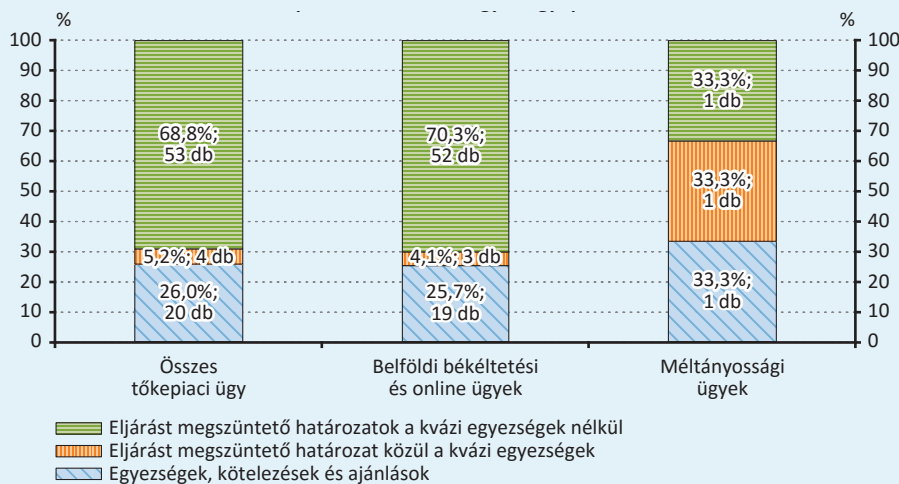
27. ábra
Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek



A lezárt 96 tőkepiaci ügyek 80 százalékát, 77 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, és mindössze 19 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 26 százalékában, 20 ügyben a felek egyezséget kötöttek. További 4 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A tőkepiacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 31 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt tőkepiaci ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

28. ábra
Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügytípusonként



A megbízások teljesítése körében kialakult jogviták alapja, hogy a fogyasztó álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem, vagy nem a fogyasztó megbízásainak megfelelően járt el és ennek következtében a fogyasztónak kára vagy elmaradt haszna keletkezett. Az eljárások során a tényállások általában tisztázhatók voltak a benyújtott dokumentumok, valamint a felek nyilatkozatai alapján. Amennyiben a jogvita alapját a pénzügyi szolgáltató hibája, mulasztása okozta, úgy a Testület eljárása során a felek között egyezség jött létre. Több esetben az eljárás már a meghallgatás előtt egyezséggel zárult, mert a pénzügyi szolgáltató észlelve hibáját, mulasztását, már a válaszirattal egyidőben egyezségi ajánlatot is benyújtott, amelyet a fogyasztó még a meghallgatás előtt elfogadott, így meghallgatás megtartására már nem volt szükség. Ezzel a jogvita rendezéséhez szükséges idő jelentősen lerövidült, amely mind a két fél érdekét szolgálja. Sok esetben azonban igazolást nyert, hogy a pénzügyi szolgáltatók a felek között fennálló szerződés feltételeinek megfelelően jártak el, így a kérelmek nem voltak megalapozottak és a Testület az eljárást megszüntette. A meghallgatáson elhangzottak azonban hozzájárultak ahhoz, hogy a fogyasztók megértsék, hogy milyen hibákat követtek el és ezeket a későbbiekben ne kövessék el.

A befektetési tanácsadás során felmerülő jogviták kezdeményezői két fő csoportra oszthatók. Az elsőbe az ún. aktív befektetők tartoznak. Ide sorolandók azok a befektetők, akik befektetéseik kezelésében aktív szerepet vállalnak, amelynek során közvetlen kapcsolatot tartanak fenn a befektetési vállalkozás üzletkötőjével. A fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között befektetési tanácsadás nyújtására vonatkozó szerződés áll fenn. Ezekben az esetekben a jogvita alapját az képezi, hogy a fogyasztó álláspontja szerint a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem ad olyan átfogó ismertetőt, amely alapján a fogyasztó a befektetési eszközök kockázatát felmérhetné és ezért hoz olyan döntéseket, amelynek eredményeképpen árfolyamvesztést szenved el. A fogyasztó a veszteségeinek keletkezése miatt a pénzügyi szolgáltatót okolja és ezért kéri a keletkezett anyagi hátrányának megtérítését.

A befektetési tanácsadással kapcsolatos jogviták rendezése érdekében lefolytatott eljárások során kötött egyezségek száma csökkent, mivel a fogyasztó és az üzletkötő közötti beszélgetések rögzítettek, és azokat a Testület az eljárás során megvizsgálta és megállapítást nyert, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja a jogszabályban előírt tájékoztatást a fogyasztónak megadta. Azonban továbbra is jellemző, hogy a felek a hosszútávú üzleti kapcsolat fenntartása érdekében egyezséget kötnek.

A második csoportba azok a jogviták tartoznak, amelyeket olyan fogyasztók kezdeményeznek, akik a befektetéseikhez nem értenek és a befektetéseiket valamely bank hálózatában szeretnék megtenni. Ebben az esetkörben a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között nem áll fenn befektetési tanácsadás nyújtására irányuló szerződés, azonban a fogyasztók abban a hitben vannak, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja befektetési tanácsot nyújt és a befektetési tanács minőségéért a pénzügyi szolgáltató felelősséget vállal. Az eljárás során ezekben az esetekben megállapítást nyert, hogy a fogyasztó a befektetési termékekről szóló szükséges tájékoztatást megkapta, ennek tényét aláírásával igazolta. Azonban ilyen esetekben is előfordul, hogy a pénzügyi szolgáltatók az eset összes körülményét figyelembe véve, üzletpolitikai alapon a fogyasztót ért árfolyamvesztés egy részét megtérítik.

A szerződési feltételekkel, díjakkal kapcsolatban felmerült viták alapja, hogy a különböző ingatlan alapok befektetési jegyeinek visszaváltási jutaléka tartalmaz egy „büntető” jutalékat is, amennyiben a befektető egy előre meghatározott időn belül váltja vissza befektetési jegyét. A fogyasztók álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja nem tájékoztatta erről a tényről. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók álláspontja szilárd, hivatkozva arra, hogy a vonatkozó díjjegyzéket megfelelő módon nyilvánosságra hozta, az a fogyasztó rendelkezésére állt. Ritka esetben azonban méltányossági alapon a pénzügyi szolgáltatók – a tartós üzleti kapcsolat fenntartása érdekében – hajlandók egyezségkötésre.

A kiegészítő befektetési tevékenységekkel kapcsolatban kezdeményezett fogyasztói jogviták száma az előző évhez képest nem változott. Ebben a csoportban az értékpapírszámla vezetéssel, megszüntetésével, valamint annak költségeivel kapcsolatban merülnek fel viták a felek között.

A tartós befektetési számlák esetében a jogviták alapja továbbra is az Sza tv. 67/B §-ában foglaltak értelmezése, amely meghatározza, hogy mely esetekben történhet adómentes kifizetés a tartós befektetési számláról. A jogviták tárgya a transzferálási költség, kamatadó és jutalék levonásának vitatása, kamat különbözet megfizetése, valamint kártérítés fizetése volt. Egyik esetben a jogvita a felek között abból keletkezett, hogy kérelmező a tartós befektetési számláját (TBSZ) megszüntette, majd a megszüntetést követően végrehajtott banki tranzakciókhoz kapcsolódóan költségfelszámítására került sor, amellyel kapcsolatosan kérelmező abban a téves tudatban volt, hogy pénzügyi szolgáltató személyi jövedelemadó

címén levonást eszközölt. Kérelmező hivatkozott arra, hogy pénzügyi szolgáltató munkatársai arról tájékoztatták, hogy a lejáratot követően kamatadó- és egyéb járulékoktól mentesen veheti fel megtakarítását. Felek között nem volt vitás, hogy a számla megszüntetésére az öt éves lejáratot követően került sor. Pénzügyi szolgáltató kifejtette, hogy a lekötött betét kamattal növelt összegét - a számlázás díjától eltekintve - teljes összegében a kérelmező rendelkezésére bocsátotta, abból a kamatadót nem vonta le. Az adót kérelmezőnek kell bevallania, illetőleg megfizetnie. Az adófizetési kötelezettség abból ered, hogy bár az ötödik év lejártát követően, de a naptári év végét megelőzően megszüntette kérelmező a számlát.

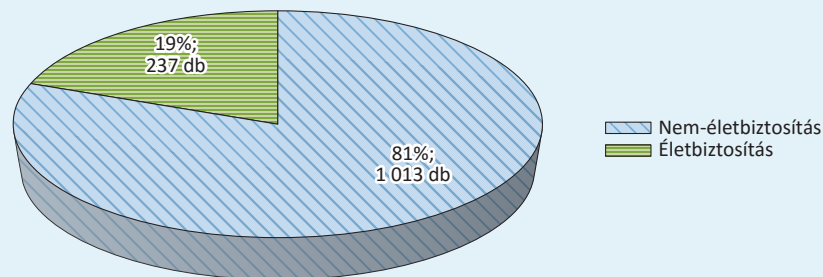
A Testület javasolja az ügyfeleknek, hogy az igénybe vett szolgáltatásra - különös tekintettel arra, ha a szolgáltatás tárgya speciális termék - vonatkozó szerződéses kikötéseket, ideértve a kapcsolódó üzletszabályzatot, általános szerződési feltételeket, kondíciós listát, hirdetményt figyelmesen tanulmányozzák át és kétség esetén egyeztessenek a pénzügyi szolgáltató munkatársaival.

A szolgáltatók a testületi eljárás során együttműködőek voltak. A válaszirataikat határidőben benyújtották és képviselőik a meghallgatáson felkészültek és proaktívak voltak.

3. A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A 2019-es évben az ügyek 37 százalékát képezték a biztosítási piac termékeivel jogviták, amely arány a 2018-as évhez képest 3 százalékpontos csökkenést jelent.

29. ábra
Beérkezett biztosítási ügyek



A kérelmek biztosítási ágankénti és biztosítási ágazonkénti megoszlásában elmozdulás volt megfigyelhető a nem-életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták javára. Amíg 2018-ban – a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások számának emelkedése miatt – az életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek az összes biztosítási ügy 24 százalékát képezték, addig 2019-ben ez az arány visszaállt a korábbi 19 százalékos mértékre. A nem-életbiztosítási ügyek darabszáma a 2018-as ügyek számához képest változást nem mutatott.

A benyújtott kérelmek túlnyomó többsége a biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben érkezett, a biztosítási piac többi szereplőjével, alkuszokkal, biztosítási többes ügynökökkel szemben indult eljárások száma nem volt számottevő.

Az ügyek szolgáltatónkénti megoszlása – a korábbi évekhez hasonlóan – tükrözi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését. Továbbra is a biztosítási piac legnagyobb szereplőjével, a kompozit biztosítókkal (azon biztosítókkal, melyek egyaránt foglalkoznak életbiztosítási és nem életbiztosítási termékekkel) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A beérkező kérelmek több, mint háromnegyede (76%) hét szolgáltatóval szemben került benyújtásra.

Több szolgáltató esetén gyakorlattá vált, hogy az eljárás megindulását követően a szolgáltatók közvetlen egyeztetést kezdeményeztek a fogyasztókkal és ennek folytán számos esetben önként teljesítették a kérelemben foglaltakat, vagy külön megállapodásban rögzítették a jogvita rendezésére vonatkozó egyezségüket.

A biztosításokkal kapcsolatos ügyek közt elenyésző volt a méltányossági ügyek száma, mindössze 29 méltányossági kérelem érkezett.

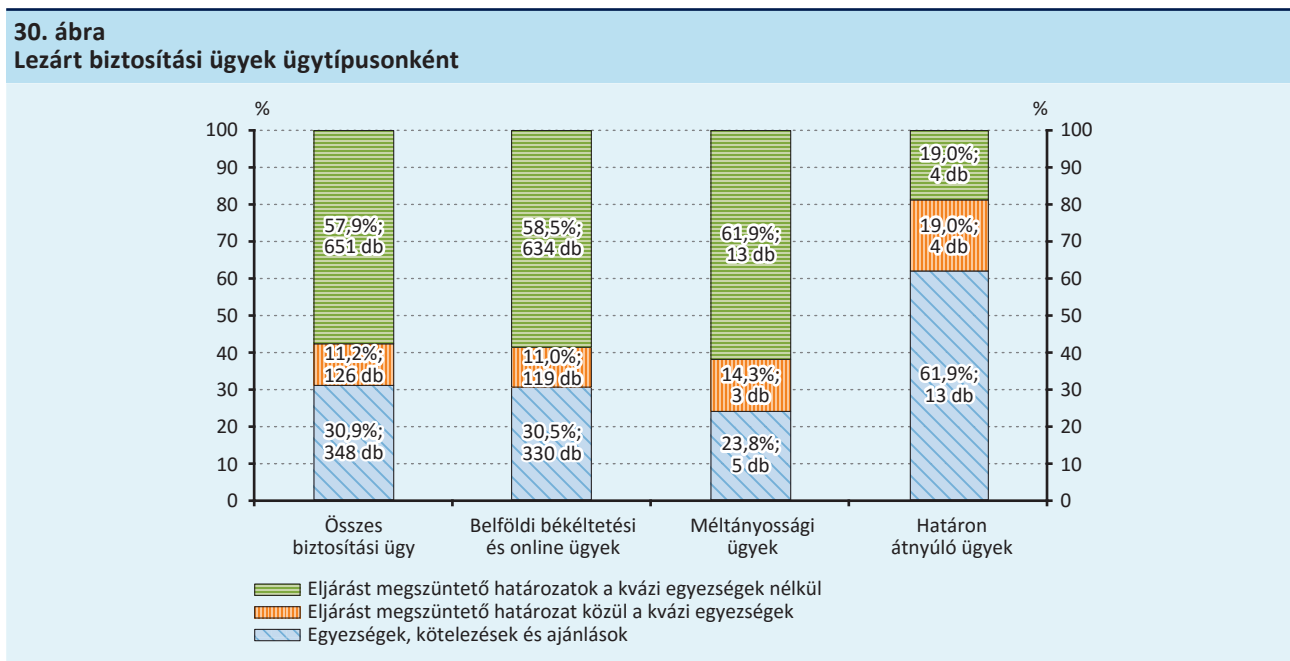
A korábbi évekhez hasonlóan – mind az életbiztosítások, mind a nem-életbiztosítások tekintetében – továbbra is általános tapasztalat, hogy a fogyasztókkal megkötött biztosítások körében alkalmazott általános szerződési feltételeket (általános és különös biztosítási feltételeket) a szerződést megkötő fogyasztók számos esetben nem tanulmányozzák át megfelelően, a szerződéskötés során eljáró üzletkötő – sok esetben hiányos – szóbeli tájékoztatására hagyatkozva nincsenek tisztában a szerződés pontos tartalmával. Ennek folytán gyakran csak később, egy káresemény bekövetkeztekor szembesülnek azzal, hogy az általuk megkötött biztosítás mely kockázatokra és milyen feltételekkel nyújt fedezetet, illetve, hogy az adott biztosítás milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Ezekben az esetekben, ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, az általános joggyakorlat szerint nem tud hivatkozni a kérelmező arra, hogy a feltételeket – az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozata ellenére – ténylegesen nem vette át vagy azt nem ismerte meg.

Az egyes káreseményekkel kapcsolatban gyakori jogvita, hogy az adott káresemény biztosítási eseménynek, tehát a biztosító helytállási kötelezettségét kiváltó, a biztosítási feltételekben meghatározott eseménynek minősül-e vagy sem. Gyakori a káresemény bekövetkezteinek tényével, körülményeivel kapcsolatos vita. Mivel – a hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint – a biztosítási esemény bekövetkezteinek tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kárösszességét a biztosítottnak kell bizonyítania, sok esetben a megfelelő dokumentáltság hiányában nem tudják bizonyítani a biztosítóval szembeni igényük megalapozottságát.

Számos alkalommal merül fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (műszaki szakértői, árszakértői, orvos-szakértői) kérdés. A Testület eljárása során nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére és bizonyítási eljárás lefolytatására, így ezekben az esetekben a Testület nem tudott érdemi döntést hozni és kénytelen volt az eljárást megszüntetni.

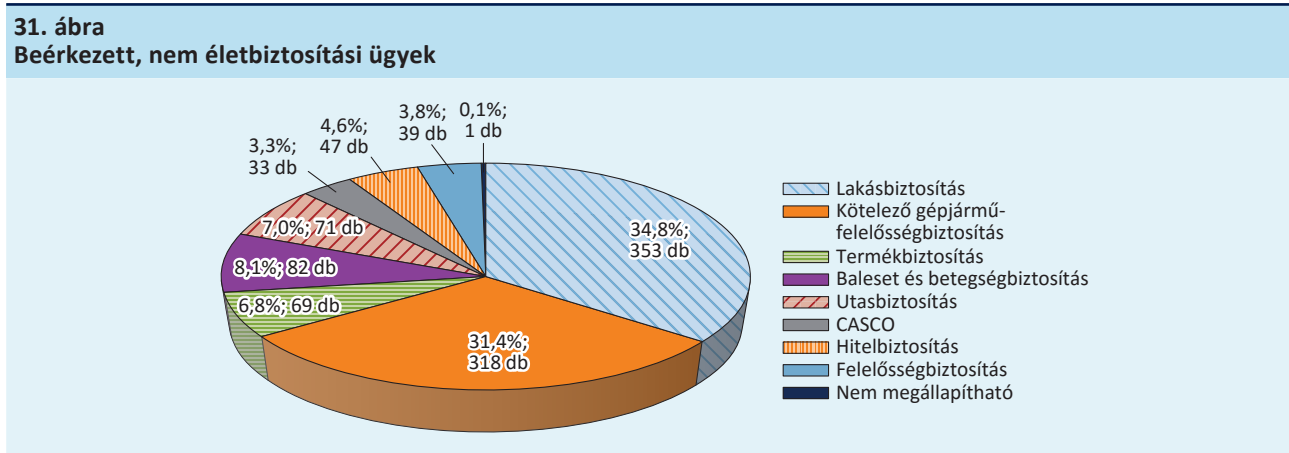
A lezárt, biztosításokkal kapcsolatos ügyek 88 százalékát, 1.125 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, és mindössze 159 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 31 százalékában, összesen 346 ügyben a felek egyezsége kötötték. Biztosítási ügyekben 2 kötelezés született az év során. További 126 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert. A biztosítási piacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 42 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt biztosítási ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.



3.1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek

A nem-életbiztosítással kapcsolatos ügyek száma a 2018-as adatokhoz képest jelentős változást nem mutatott. A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a beérkezett kérelmek kétharmadát továbbra is a tűz- és egyéb vagyoni károkkal és a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.



A Testület 1032 nem életbiztosítási ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 899 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 286 volt, 1 kötelezés született, és további 100 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 43 százalékot tett ki.

3.1.1. Lakásbiztosítás

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb hányada a korábbi évekkel azonosan a lakossági vagyontárgyakkal kapcsolatos jogvitákból eredt. A lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogviták jelentették az összes biztosítási ügy 31 százalékát. A vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopások tették ki az ügyek túlnyomó többségét. Az ebben a biztosítási ágazatban beérkező kérelmek általánosságban ugyanazokat a jellemzőket mutatták, mint korábban.

A lakásbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben, továbbra is az a kérdés képezte a legtöbb esetben a vita tárgyát a felek között, hogy beszélhetünk-e olyan **biztosítási eseményről**, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a pénzügyi szolgáltató teljesítését kizáró feltételek, igazolt-e a kárösszeg, tisztázott-e, hogy a biztosítási szolgáltatás milyen összegű szolgáltatást tesz lehetővé. Továbbra is tapasztalható, hogy sok esetben a fogyasztók – a szerződési feltételek megfelelő ismerete hiányában – abban a téves feltevésben vannak, hogy a biztosítás valamennyi bekövetkezett káreseményre fedezetet nyújt és az eljárás során szembesülnek azzal, hogy a biztosítási események ennél sokkal szűkebb körben eredményezik a biztosító helytállási kötelezettségét. Sok esetben félreértéshez vezetett, hogy a köznapi értelemben használt természeti események (pl. vihar) nem minden esetben egyeznek meg a szerződéses feltételek szerinti biztosítási események fogalmával, amelyek a köznapi eseményekhez további többletfeltételeket (pl. meghatározott nagyságú szélerősséget) írnak elő.

Az ügyek jelentős részében a biztosítási esemény bekövetkezése a felek között nem volt vitatott, azonban a **kár összege**, annak az elvégzett helyreállítással való ok-okozati összefüggése vitás volt a felek között. Ezekben az ügyekben változatlanul tapasztalható, hogy a Testület eljárása során bizonyítási nehézség merül fel a kár összegszerűségének meghatározásában, amelyre megoldásként továbbra is a biztosított vagyontárgy és a káresemény megfelelő dokumentálása, illetve rögzítése a lehetséges válasz a fogyasztók részéről (pl.: biztosított vagyontárgy vásárlásáról, javításáról, felújításáról, karbantartásáról a számla megőrzése, illetve a káresemény előtt és után fénykép-felvételek vagy videó készítése).

A Testület minden esetben igyekszik felhívni a fogyasztók figyelmét a körültekintő szerződéskötésre, a káresemény megfelelő dokumentálására, bejelentésére. A kárigény elbírálásához, mind a Testület, mind a pénzügyi szolgáltatók részére egyaránt szükséges a kárigény megfelelően részletes bizonyítottsága (pl. az árajánlat, számla, szakvélemény beszerzése).

Új tendenciaként megfigyelhető volt azon ügyek számának növekedése, ahol a jogvita részben vagy egészben a biztosított ingatlan **alulbiztosítottságával** volt kapcsolatos. Korábban is több olyan ügy került a Testület elé, melyekben az ajánlat-tétel során az ügyfél a tényleges helyreállítási értéknél alacsonyabb értékben jelölte meg az ingatlan biztosítási összegét, vagy a biztosítási összeg indexálását kifejezetten visszautasította, így alulbiztosítottá alakult ki. Számos olyan ügy került azonban a Testület elé, amelyben bár az ügyfél a szerződéskötéskor helyesen határozta meg a biztosítási összeget és a biztosítást folyamatosan indexálta, azonban a kár bekövetkeztének időpontjában a biztosító azt állapította meg, hogy a biztosítási összeg (az ingatlan megsemmisülése esetén az újrakepítési költség szerződés szerinti maximuma) alacsonyabb volt, mint a tényleges helyreállítási költség. A biztosítók ugyan évről évre a fogyasztóiár-változással arányosan indexálják a biztosítási fedezeteket (és a díjakat), ám ez nem tudja lekövetni például az ingatlanárak és különösen az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedését. Emiatt a háztartási vagyontúlnyomó többsége alulbiztosított lesz, azaz az ügyfél káresemény esetén azzal szembesül, hogy a kárának csak egy töredékét fedezi a biztosító kockázatvállalása. Ezekben az esetekben, ha a biztosítási összeg a biztosított vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg, pro-rata alapon.

Az alulbiztosítottság tipikus esetkörét képezte az is, ha az ajánlati dokumentáción az ingatlan egyes helyiségei nem megfelelően kerültek megjelölésre és nem a tényleges állapotot tükrözte a lakóterület és nem lakóterület egymáshoz viszonyított aránya. Hasonló problémához vezethet az egyes biztosított ingóságok meghatározása is. Az általános háztartási ingóságok mellett a szerződéskötéskor bizonyos ingóságokat (ékszerek, gyűjteményi darabok stb.) külön fel kell tüntetni, ennek hiányában nem terjed ki rá a biztosítás fedezete.

Az alulbiztosítottág tekintetében előremutató azon biztosítók szerződési gyakorlata, amelyek lehetőséget biztosítanak arra, hogy amennyiben a szerződő elfogadja a biztosító biztosítási összeg megállapítását, úgy az alulbiztosítottág következményeit nem alkalmazzák. Valamennyi lakásbiztosítás tekintetében kívánatos lenne, hogy a biztosítási feltételekben a biztosítási összeg meghatározásának alapelvei és az alulbiztosítottág jogkövetkezményei egyértelműen, figyelemfelhívásra alkalmas módon ismertetésre kerüljenek az egyes vagyoncsoportokra vonatkozó sajátosságok figyelembevételével. Szükséges az arra való figyelemfelhívás is, hogy a biztosítási összeg helyes megjelölése, az értékkelés alkalmazása, az érték megváltozásával kapcsolatos változás bejelentése a szerződő felelőssége.

A **betöréses lopáskároknál** az eltulajdonított vagyontárgyak értékének, az egyes vagyontárgyak biztosítottságának meghatározása mellett az ingatlan védelmi szintje képezi az egyik leggyakoribb vitakérdést. A lakásbiztosítási termékek túlnyomó többsége az ingatlan védelmi szintjétől függően nyújt térítést az eltulajdonított vagyontárgyakra. A szerződők általában nincsenek tisztában azzal, hogy pontosan milyen jellegű, milyen minőségű védelemmel (biztonsági zárral, ablakráncszóval) kell felszerelniük a biztosított ingatlant ahhoz, hogy a védelmi szint megfeleljen a biztosítási feltételekben meghatározottaknak. A lakásbiztosításokban maximálják a betöréses lopás során eltulajdonított készpénz mennyiségét és külön előírások rendelkeznek a nagy értékű vagyontárgyakra (ékszerek, képzőművészeti alkotások stb.) vonatkozóan. Sok esetben nem térül meg a biztosítás alapján a ténylegesen eltulajdonított készpénz és egyes vagyontárgyak teljes ellenértéke.

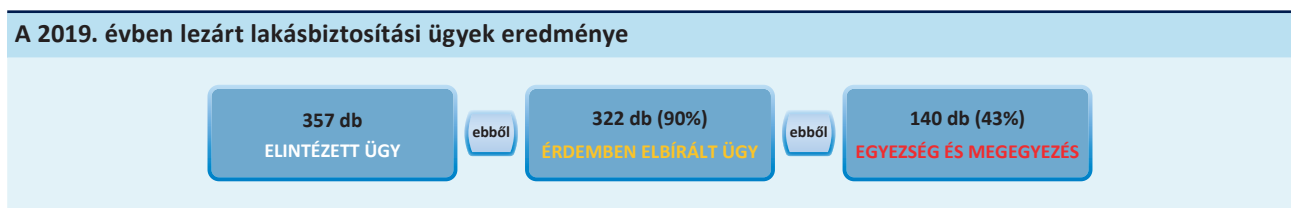
Betöréses lopáskárnál fontos tisztában lennie a szerződőnek vagy biztosítottnak azzal, hogy a biztosító nem a szerződésben az adott biztosított vagyoncsoportnál feltüntetett biztosítási összeget fogja automatikusan megfizetni, hanem neki, mint károsultnak kell a lopás, mint biztosítási esemény bekövetkezte után bizonyítania az eltulajdonított vagyontárgy létét és annak értékét, vagyis a kár bekövetkeztét és annak összecszerűségét. Fontos dokumentálnia a biztosított vagyontárgyait, például a beszerzésről szóló számla megőrzésével, értékbecslés-, fotó-, videó készítésével.

A biztosítási piacon egyre jellemzőbbek a **moduláris biztosítási termékek**, melyek olyan összevont, több kockázatú, komplex biztosítási termékek, amelyek egy épületre (és az abban lévő ingóságokra) vonatkozó alap vagyontulajdonosból és az ahhoz kapcsolódó, az ügyfél által szabadon kiválasztható kiegészítő biztosításokból és kiegészítő fedezetekből állnak. Kétségtelen tény, hogy ezen biztosítási termékek jelentős szabadságot biztosítanak a szerződők részére abban, hogy szabadon

meghatározassák, mely kockázatokra kívának szerződést kötni, azonban a szerződéskötési folyamatban számos esetben előfordul, hogy a nem egyértelmű jelölés, az egyes ajánlati nyomtatványon szereplő rovatok félreérthetősége folytán a tényleges fedezet nem felel meg a szerződő által szándékolt célnak és nem terjed ki olyan kockázatokra, melyeket a szerződő biztosítani szeretett volna.

A jogviták elbírálása során sok esetben merült fel **bizonyítási nehézség**. A Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok, illetve az eljárás során elhangzott nyilatkozatok alapján hozza meg a döntését, ennek megfelelően például helyszíni szemle lefolytatására, tanúbizonyításra, egyéb, nem okirati bizonyítékok használatára nincs módja. Olyan esetekben, amikor az ügy elbírálása szakkérdéstől függ és a szakvélemények nem állnak rendelkezésre vagy azok ellentmondóak, akkor a Testület eljárásának folytatása lehetetlen. Speciális szakkérdést jelenthet például annak a megítélése, hogy a fényképfelvétellel dokumentált kárkép (tető sérülése, vakolat lehullása) viharokkal van-e összefüggésben vagy a karbantartási kötelezettség elmulasztásából ered, a kockázatviselés kezdete előtt következett-e be a káresemény, vagy a biztosító kockázatviselésének időszaka alatt, az elektromos készülék meghibásodása villámcsapás másodlagos hatása vagy egyéb túlfeszültséggel, feszültségingadozással járó esemény miatt következett be.

A Testület tapasztalata szerint a pénzügyi szolgáltatók az ügy békés lezárása érdekében általában együttműködnek a fogyasztókkal és a Testülettel az egyes eljárásokban. Nagy számban vezetett sikerre a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés a vitás felek között, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított, a jogalpra vagy a biztosítási szolgáltatás összecszerúségére vonatkozó álláspontjukat. Az egyezségkötést nagymértékben elősegítette az, ha a pénzügyi szolgáltató részéről kárszakértő is részt vett a meghallgatáson, aki a korábbi kárszámítást az eljárás során jogosult volt felülvizsgálni. Az esetek jelentős része egyezséggel, egy része pedig a fogyasztók részéről azzal a felismeréssel járt, hogy a biztosítási feltételek jobb megismerése szükséges a megfelelő kárigény előterjesztéséhez és sikeres érvényesítéséhez.



3.1.2. Gépjármű-biztosítás

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a gépjármű-biztosításokkal kapcsolatos jogviták kerülnek a Testület elé. Ezek között a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésből származó jogviták kiemelkedő számban, a casco biztosításokkal kapcsolatos ügyek kisebb számban érkeztek a Testülethez.

A **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból** származó jogviták továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (*Gfbt.*) meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a szerződésre meghatározott biztosítási díj mértékével, az évfordulós értesítéssel, valamint a gépjárművek által okozott balesetek (károk) károsultjai által előterjesztett kártérítési igénnyel kapcsolatban keletkeznek.

A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnését a fogyasztók által hiányosan vagy tévesen megadott elérhetőség (e-mail cím, levelezési cím), illetve az elektronikus kommunikáció nem megfelelő körültekintéssel történő használata okozta. A probléma sok esetben amiatt alakult ki, hogy a fogyasztó nem megfelelő rendszerességgel ellenőrizte a részére küldött e-mail üzeneteket vagy alapvetően vitatta annak megküldését. Továbbra is számos esetben derült fény arra a lefolytatott eljárás során, hogy a díjkezdvevény érdekében olyan fogyasztók is az online szerződéskötést vagy az elektronikus kommunikációt választották, akik nem rendelkeztek saját számítógéppel, saját e-mail címmel sem. A fogyasztók több esetben csak az illetékes kormányhivatalnak a gépjármű forgalomból történő kivonásáról szóló határozatából értesültek arról, hogy nem rendelkeznek érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel. E tekintetben változó az egyes kormányhivatalok gyakorlata, egyes esetekben pár hónapos, más esetekben, több mint fél éves fedezetlen időtartam után következett be a forgalomból történő kivonás, amellyel jelentős mértékű fedezetlenségi díj keletkezett. A fogyasztók több esetben sérelmezték, hogy a díjnemfizetés miatt törölt szerződésekre

befizetett biztosítási díjakat a szolgáltatók csak több hónapos késedelemmel fizették vissza részükre, melynek folytán hosszú ideig abban a tudatban voltak, hogy a biztosításukkal minden rendben van.

A bonus-malus besorolással kapcsolatos ügyek továbbra is a biztosítóváltáshoz, a kárkifizetésekhez, valamint a biztosított gépjármű eladása esetén a besorolás másik gépjárműre történő átviteléhez kapcsolódnak.

A díjtarifával kapcsolatos ügyekben egyértelműen növekedett azon ügyeknek a száma, amelyek az ún. károkozó pótdíjjal voltak kapcsolatosak. Az üzembentartók károkozásai esetén a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolás kiadásának szabályairól szóló 21/2011. (VI. 10.) NGM rendelet (a továbbiakban: *Bonus-malus rendelet*) 2. § (3a) bekezdése alapján a biztosítók a bonus-malus besorolás módosítása mellett a díjtarifa szerinti további korrekciós tényezőként is figyelembe vehetik. Ennek alapján egyre több biztosító díjtarifája tartalmaz ún. károkozó pótdíjat, amely jelentős díjemelkedést jelent az egyes szerződések tekintetében. A szerződések számos esetben nincsenek azzal tisztában, hogy a bonus-malus változástól, a kárkifizetés összegének esetleges visszafizetésétől független díjmódosító tényezőről van szó.

Sarkalatosan jelentkezik a probléma azokban az esetekben, amikor a károkozó üzembentartó a kártérítés teljes összegét a biztosítónak megfizette. Ez esetben ugyanis a Bonus-malus rendelet 7. § (2) bekezdése alapján a bonus-malus besorolás tekintetében az adott kárt nem kell figyelembe venni. Ettől eltérően azonban ez esetben is, a kár ténye (mint kockázati tényező) alapján érvényesítésre kerül a károkozó pótdíj. Tehát az üzembentartó a kár megtérítésével nem mentesül a díjemelkedéssel járó joghátránytól.

Szintén megmutatta a díjtarifa megállapítási gyakorlat problémáját az az ügy, amelyben a kérelmező arra hivatkozott, hogy az ajánlaton feltüntette, hogy az „előző biztosítási időszakban” nem volt előzménykára, majd a pénzügyi szolgáltató a központi adatokat ellenőrizve megállapította, hogy a kérelmezőnek az „előző szerződésén” 7 évvel ezelőtt volt egy kifizetett kára, ezért 150 %-os mértékű károkozó pótdíjat számított fel a szerződésén. Ebben az esetben tehát egy több évvel korábbi károkozás eredményezte a díj jelentős emelkedését.

A tárgyévét követő éves biztosítási díjról történő értesítés megfelelő megküldésével kapcsolatos ügyekben a felek a tárgyévben is több alkalommal egyezségeket kötöttek, időarányos elszámolás mellett a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésében állapodtak meg. Ez lehetővé tette a kérelmezőknek, hogy a szerződés megszűnésére figyelemmel – esetleg kedvezőbb kondíciókkal – más biztosítónál, új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést kössenek.

A 2019-es évben is tovább folytatódott az a korábbi években is tapasztalható tendencia, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezik a gépjárművek által okozott **balesetek (károk) károsultjai által indított eljárások**, melyek során a károsultak a Gfbt. 12. §-a és 28. §-a alapján fordulnak kártérítési igénygel közvetlenül a károkozó gépjármű üzembentartójának biztosítójához. Ezen ügycsoport eltérő a többi biztosítási ügytől abból a szempontból, hogy a biztosító a biztosítottja károkozása folytán fennálló megalapozott kárkövetelmi igények alapján válik kötelessé arra, hogy a Gfbt-ben megállapított módon és mértékben mentesítse a biztosított károkozót a kár megtérítése vagy sérelemdíj megfizetése alól. Ezekben a jogvitákban rendszeres vitakérdés a biztosított károkozó kártérítési felelőssége.

Több esetben a baleseti mechanizmus pontos megállapítására nem volt lehetőség a rendőri intézkedés hiánya, vagy a felvett baleseti jegyzőkönyv és a felek nyilatkozatai közötti ellentmondás miatt. Ezekben az esetekben gyakran alkalmaztak a biztosítók kármegosztást a felek között.

A tárgyévben is voltak olyan esetek, amikor a károkozóként megjelölt gépjármű szemléjére azért nem kerülhetett sor, mert a károkozó gépjármű üzembentartója nem működött együtt felelősségbiztosítójával, a szemlélet nem tette lehetővé és a biztosítónak nem volt sem jogszabályi, sem szerződéses rendelkezés alapján lehetősége az együttműködés kikényszerítésére.

Azon közúti balesetek esetén, ahol nem történik rendőrhatalósági helyszínelés, kiemelten fontos a káresemény körülményeinek, a gépjárművek egymáshoz viszonyított helyzetének, a bekövetkezett károknak a helyszíni dokumentálása (pl. okostelefonnal készített felvételek). A későbbiekben a kárrendezés során komoly jelentőséggel bírnak ezek a fényképfelvételek, mint bizonyítékok.

Több olyan eljárás is folyamatban volt a Testület előtt, ahol megállapítható volt, hogy a pénzügyi szolgáltató a vonatkozó jogszabályi rendelkezések ellenére a kárigény benyújtását követő három hónapon belül nem tett a károsultnak kártérítési javaslatot, vagy indokolással ellátott választ a kártérítési igényben foglalt egyes követelésekre, hanem újabb és újabb hiánypótlási felhívások kiadása miatt a kárrendezési eljárás elhúzódott. Ezeknek az eseteknek egy részében a feleknek sikerült a Testület előtt egyezséget kötniük és a kárrendezési eljárást lezárni. Azokban az esetekben azonban, amikor pl. egy büntető peres eljárás kimenetelétől várta két pénzügyi szolgáltató, hogy melyikük biztosítottjának a felelősségét mondja ki, illetve milyen mértékben jogerősen a bíróság, a károsult(ak) védelmében célszerű lett volna a pénzügyi szolgáltatóknak kártérítési előleg fizetésében megállapodniuk.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyekben a Testület feladata sok esetben az volt, hogy a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján döntsön a felelősség kérdésében, amely lényegében a közúti közlekedési szabályokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmezését és alkalmazását jelentette. Van, amikor erre a rendelkezésre álló iratanyag alkalmas és van, amikor a benyújtott kérelem szakértői vélemény és helyszíni szemle nélkül nem bírálható el. Sok ilyen ügyben a bizonyítékok biztosító részéről történő felülbírlása eredményeképpen mégis egyezség született, más esetekben kármegosztás alkalmazására került sor.

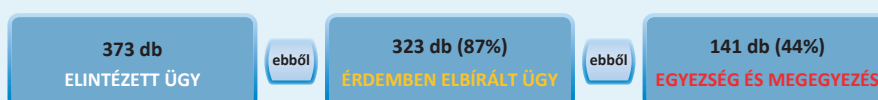
Sajátos típust képezett a károsult igényeknek a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel nem rendelkező vagy ismeretlen gépjárművel okozott károk rendezése. Ezekben az esetekben a kártérítési igényt a Kártalanítási számla kezelőjéhez kell benyújtani. A felelősségbiztosítással nem rendelkező gépjárművek esetén az eljárás az egyéb, károsult igényekkel egyező sajátosságokat mutatott, azonban az ismeretlen gépjárművel okozott károk tekintetében a jogszabályi többletkövetelmények miatt gyakran nem vezetett eredményre az eljárás. A Gfbtv. 35. §-ának rendelkezései szerint ugyanis a Kártalanítási Számla kezelőjének kártalanítási kötelezettsége nem terjed ki az ismeretlen gépjárművel a károsult gépjárműben okozott károkra, kivéve, ha az ismeretlen gépjárművel okozott baleset halállal vagy súlyos személyi sérüléssel jár.

A casco biztosításokkal kapcsolatban aránylag kevés, mindössze 33 ügyben fordultak a fogyasztók a Testülethez. A két általános problémakört továbbra is a saját-hibás károk és a gépjármű lopáskárok képezték. Néhány alkalommal a jogalap, de inkább a megállapított biztosítási szolgáltatás összecszerúsége képezte a vita tárgyát. A jogalapra irányuló vitákban a biztosító általi elutasítás okát többnyire az jelentette, hogy a kárleírásban szereplő baleseti mechanizmus nem volt megfeleltethető a gépjárművön keletkezett sérülések helyének, jellegének. Előfordult olyan eset is, hogy a kérelmező sérelmezte, hogy az ajánlat benyújtását követően a biztosítással érintett gépjármű szemléjére nem került sor 15 napon belül, mert a pénzügyi szolgáltató nem kereste az ügyfelet, így az ajánlat nem kötvényesedett, közben pedig kár érte őt.

Több alkalommal okozott vitát a felek között, hogy a biztosító nem tájékoztatta azokról a járműjavítókról a biztosítottját, akikkel a pénzügyi szolgáltatónak együttműködési megállapodása van, majd a kérelmezők által, a javításról benyújtott számla tételeit vitatta. Számos alkalommal ütközött akadályba az érdemi döntés meghozatala, mert a gépjárművet ért károk összecszerúságának vagy az ellopott gépjármű károkozaskor meglévő értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés volt. Sok esetben eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, a felek több alkalommal közös nevezőre jutottak a gépjármű alapfelszereltségének, extra felszereltségének, EUROTAX besorolásának és értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek összege tekintetében.

A szolgáltatók által hivatkozott megkeresések olyan telefonszámról történő hívással történjenek meg, amelyet a pénzügyi szolgáltató belső rendszere rögzít. Ugyanez legyen igaz a szemle időpontjának egyeztetésére és a jármű javítókról szóló tájékoztatás vonatkozásában is. A lényeg, hogy ezek a megkeresések később igazolhatók legyenek.

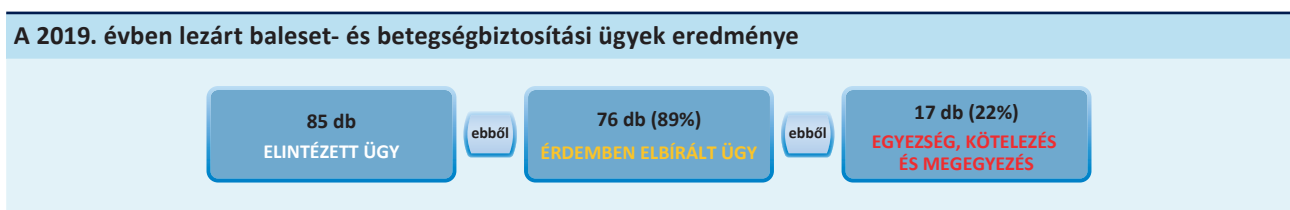
A 2019. évben lezárt gépjármű biztosítási ügyek eredménye



3.1.3. Baleset- és betegségbiztosítás

A baleset- és betegségbiztosításokkal kapcsolatos jogviták számának kismértékű növekedése volt megfigyelhető az előző évhez képest. Ezekben az ügyekben továbbra is főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke, az egészségkárosodás korábbi, meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggésének fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. E kérdések eldöntése többnyire orvosszakértői kérdés, ezekben a Testület nem tud állást foglalni.

A balesetbiztosítások között 2019-ben több kérelem a munkáltatók által a munkavállalók javára megkötött csoportos biztosítással volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben a kérelmezők többször sérelmezték, hogy a munkáltatójuk által elismerten munkabalesetet szenvedtek, azonban a pénzügyi szolgáltató biztosítási esemény hiányára hivatkozva elutasította a szolgáltatási igényt. A pénzügyi szolgáltatók az eljárás során a biztosítási feltételekre hivatkoztak, ahol a munkajogi-, illetve a társadalombiztosítási jogszabályi rendelkezésektől eltérően, szűkebben került meghatározásra a baleset fogalma. Ezekben az eljárásokban a pénzügyi szolgáltató több alkalommal a munkavállaló, mint biztosított munkavégzése során tanúsított súlyos gondatlan magatartására hivatkozott, mint mentesülési okra. A baleset körülményei, a biztosított esetleges gondatlansága, illetve annak mértéke megállapításához a Testület eljárásának kereteit meghaladó további széleskörű bizonyítás lefolytatása lett volna szükséges, ezért az eljárás megszüntetésre került.



3.1.4. Egyéb nem életbiztosítások

Számos jogvita keletkezett az utazási biztosításokkal és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban is. Az utasbiztosítással kapcsolatos ügyek száma a legutóbbi évhez képest kis mértékben nőtt. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek.

Az utasbiztosításokra is érvényes az az általános, a többi biztosítási szerződésre vonatkozó megállapítás, hogy a megkötött utasbiztosítás a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételekben meghatározott veszélyelemekre, kockázatokra nyújt fedezetet. Ennél fogva csak azon káresemények váltják ki a biztosító szolgáltatási kötelezettségét, amelyek a szerződésben rögzítésre kerültek. A poggyászkárok körében rendszeresen visszatérő vitakérdés, hogy az adott poggyászt lezárt helyiségből, illetve gépjármű beláthatóság ellen megfelelően védett részéből tulajdonították-e el. Számos poggyászkár esetében a kérelmezők a vonatkozó biztosítási feltételekben kizárt vagyontárgy (elektronikai eszközök, ékszerek, készpénz) eltulajdonítására alapították igényüket, melyek tekintetében nem volt megállapítható a kérelem megalapozottsága. Több esetben vita alakult ki abból fakadóan, hogy a poggyász-lopáskár tekintetében a kérelmező nem tett rendőrségi feljelentést (amelyet kötelező feltételként szabályozott a biztosítás) vagy a rendőrségi feljelentésben – nyelvi problémák miatt – a kérelmező előadásával összhangban nem álló nyilatkozatokat vettek fel.

Több ügyben a járatörléssel vagy járatkéséssel kapcsolatos szolgáltatási igény volt a vitás kérdés a felek között. A vita amiatt alakult ki, hogy az Európán kívüli illetőségű légitfuvarozókra az Európai Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete és a biztosítási feltételek alapján nem terjedt ki a biztosítás fedezete. Az egyik ügyben a kérelmező sikerrel bizonyította a biztosító felé, hogy a biztosítás megkötésekor egyértelműen, a beszállókártyák másolatának átadásával tájékoztatta a biztosító eljáró munkatársát arról, hogy Európán kívüli székhelyű légitársasággal utazik és a biztosítás megkötésére ennek ismeretében került sor. A nevezett ügyben a biztosító, munkatársának nyilatkoztatását követően, megfizette a biztosítottak részére a járatkésésre irányadó biztosítási szolgáltatás összegét.

Az utasbiztosítások körében benyújtott kérelmek közül többnél az volt a jogvita tárgya, hogy az utasbiztosítási szerződés érvényesen létrejött-e, mert a szerződés megkötésekor a biztosított külföldön tartózkodott és a pénzügyi szolgáltató által

hivatkozott biztosítási feltételek szerint a szerződés nem jön létre érvényesen, ha a biztosított nem tartózkodott Magyarországon a szerződés megkötésekor.

Az utasbiztosítás megkötése során célszerű, hogy az utazás jellegének (síelés, bűvázkodás, extrém sportok) megfelelő utasbiztosítást válasszon a szerződő, mivel az utasbiztosítások a speciális veszélyekre csak kifejezett rendelkezés esetén nyújtanak fedezetet. Fontos, hogy az indulást megelőzően minden esetben nézzük meg a biztosítási feltételekben, hogy mi a teendőnk kár esetén, mentsük el a baj esetén értesítendő asszisztencia szolgáltatás telefonszámát is. Érdeemes az itthon maradó családtagokkal is megosztani a megkötött biztosítással kapcsolatos alapinformációkat, hiszen abban az esetben, ha a külföldön tartózkodó biztosított nem tud intézkedni, a hozzátartozó a biztosítási adatok ismeretében segíthet kihasználni a biztosítási szolgáltatás előnyeit a szervezésben és az azonnali költségvállalásban.

Az utasbiztosítások egyik külön válfaja az **útlemondási biztosítás** vagy más néven szturnó biztosítás. Ezek a biztosítások arra az esetre nyújtanak védelmet, ha az utas a lefoglalt utazását valamilyen, biztosítási feltételekben meghatározott okból (általában betegség miatt) nem tudja megkezdeni és az adott utazást kénytelen lemondani. A tipikus jogvita, hogy fennállt-e az út lemondásakor a biztosított utas utazásképtelensége, illetve az utazásképtelenség oka mikor keletkezett.

Egyezséggel zárult több útlemondási biztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvita a felek között olyan ügyekben, amikor a pénzügyi szolgáltatóknak az eljárás során nem sikerült dokumentálnia, hogy a szerződés megkötésekor az utazási iroda, aki biztosításközvetítőként járt el, átadta-e a biztosításra vonatkozó dokumentumokat, vagy az ügyfél olyan mértékben nem kapott információt a biztosításról, hogy azt sem tudta, melyik biztosítóval kötött útlemondási biztosítást, illetve egy telefonszámot sem kapott, ahol az útlemondási szándékát bejelentette volna.

A **hitel- vagy törlesztési biztosítások** különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé köthető biztosítások, általában csoportos biztosítás formájában. A törlesztési biztosítás alapján a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra, - mely általában maximum hat-tizenkét hónap - átvállalja a biztosítottól a törlesztőrészeket, azaz az adós helyett ebben az időszakban a biztosító teljesíti a banknak. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, ahol a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást is átvállalja. A biztosított halála vagy rokkantsága miatt kialakuló jogviták a kockázati életbiztosítások, valamint a baleset- és betegségbiztosítások jellegzetességeit hordozzák. A vitás kérdés általában az volt, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegsége vagy sérülésre vezethető-e vissza, vagy azzal okozati összefüggésben áll-e. Ezeknél az ügyeknél is gyakran megmutatkozott az a csoportos biztosítások esetén gyakori probléma, hogy a biztosítottak nincsenek tisztában a szerződés feltételeivel és ennek körében a korábbi betegség mint kizáró körülmény szabályaival.

A különböző **termékbiztosítások** vagy **készülékbiztosítások** a műszaki készülékek, berendezések, így a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható erőhatások következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás keretében nem javítandó károkat (sérülés, törés, megsemmisülés) téríti meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A nagyobb értékű műszaki eszközökre, különösen a mobiltelefonokra kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó fedezetet is. A termékbiztosításokon belül az úgynevezett kiterjesztett garanciabiztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli, belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet.

A termékbiztosítási ügyek számának 2017-es nagymértékű emelkedését követően 2018-ban és 2019-ben sokkal kevesebb ilyen típusú ügy volt. Megfigyelhető volt azonban, hogy a termékbiztosítási jogviták túlnyomó többségét a tárgyévben a kiterjesztett garancia biztosítások tették ki; az egyéb készülékbiztosítások száma elenyésző volt.

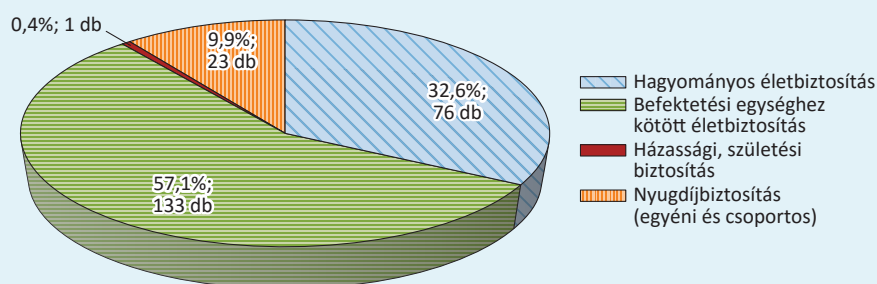
A kiterjesztett garancia biztosításokon belül a jogviták egy külön csoportját jelentették azok az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Számos esetben a gyártó által biztosított regisztrációhoz vagy egyéb feltételhez kötött meghosszabbított garancia kiüresítette a kiterjesztett garanciabiztosítás kockázati körét. Más esetekben véleményeltérés volt a felek között abban, hogy a kiterjesztett garanciabiztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik-e.

A termékbiztosításokkal kapcsolatos eljárások során továbbra is kiemelkedően magas volt az érintett biztosítók együttműködési hajlandósága, a Testület elé került termékbiztosítási ügyek jelentős hányadában vezetett eredményre a felek közötti békéltetés, melynek folytán egyezséget kötöttek vagy a biztosító eljáráson kívül teljesítette a fogyasztó igényét.

3.2. Életbiztosítások

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 19 százalékát tették ki, amely az előző évhez képest közel 5 százalékpontos csökkenést jelent. Az életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos ügyek között a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások és a hagyományos életbiztosítások száma csökkent, míg a nyugdíjbiztosítások száma a korábbi évhez képest nőtt.

32. ábra
Beérkezett életbiztosítási ügyek



A Testület az év során 252 életbiztosítással kapcsolatos ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 226 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 60 darab volt, 1 kötelezés született, és további 26 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 38,5 százalékot tett ki.

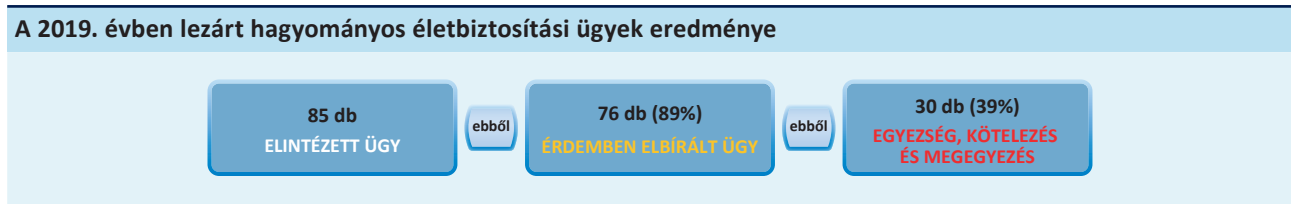
3.2.1. Hagományos életbiztosítás

A hagyományos kockázati életbiztosításoknál a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben az életbiztosítás kedvezményezettje vagy a biztosított örököse fordult a Testülethez, kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását. Itt a problémát az jelenti, hogy a biztosító a biztosítottnak a kockázatviselés előtt már fennállott, meglévő betegsége miatti kizáró rendelkezésre hivatkozva utasítja el a szolgáltatási igényt. A kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része orvosi szakkérdéssé válik ezzel, és az elbírálás bizonyítottság hiányában lehetetlen, így csupán az eljárások kis hányadában kötnek egyezséget a felek az ilyen ügyekben. Az egyezségkötést azonban ettől függetlenül elősegítette, ha a kérelmező, mint az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a betegéletút lekérdezéséhez, benyújtotta a háziorvosi dokumentumokat, kórházi zárójelentéseket a néhai biztosított vonatkozásában.

A hagyományos életbiztosítást érintő kérelmek között több alkalommal távértékesítés során került megkötésre a szerződés, majd futárral postázásra a vonatkozó szerződéses dokumentáció. A fogyasztó a dokumentáció átvételét aláírásával elismerte ugyan, de az eljárás során a felek között vita alakult ki arról, hogy milyen dokumentumok kerültek átadásra. Ezekben az esetekben rendszerint a távértékesítéssel történt szerződéskötésről szóló telefonbeszélgetés leírata, hangfelvétele tisztázta a fogyasztónak nyújtott tájékoztatás tartalmát és a tájékoztatás tartalmától függően jött létre a felek között egyezség.

A egyes életbiztosításokkal – tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal – kapcsolatban a kérelmek többsége az elérési szolgáltatás összegszerűségére vonatkozott. Problémát jelentett, hogy az elérési szolgáltatás megállapítása érdekében alkalmazott hozam számítási alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke jellemzően

fogva előzetesen nem állapítható meg, a szerződők számára annak pontos számítási módja nem ismerhető meg, vagyis a hozamszámítás, a hozam pontos mértéke a fogyasztók számára nem ellenőrizhető.



3.2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatban benyújtott kérelmek száma az előző évhez képest, a hagyományos életbiztosítási ügyekkel párhuzamosan jelentősen csökkent. Továbbra is egyértelműen megmutatkozik ezen ügyek kapcsán a Magyar Nemzeti Bank etikus életbiztosítási koncepcióról szóló 8/2016. (VI.30.) számú ajánlása és az azzal bevezetett konkrét költségtranszparencia, a TKM limitrendszer, valamint a további fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló egyéb szabályok kedvező hatása. A Testülethez a tárgyévben is csak elenyésző számban kerültek egy-két éven belül megkötött unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták.

A tárgyévben a unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek között a korábbinál nagyobb arányt képeztek az egyszeri díjas szerződések. Ezt a sajátosságot minden bizonnyal az okozta, hogy egy nagy számban értékesített termék tekintetében most jár le a határozott idejű tartam.

A jogviták többsége továbbra is az életbiztosítások lejáratí szolgáltatásának mértékével volt kapcsolatos. A jelenleg lejárató szerződések esetében egyértelműen megmutatkozik a korábbi időszak szabályozásának hiányossága és a unit-linked életbiztosítások fogyasztók számára kedvezőtlen költségstruktúrája. A hosszú, 10-20 év tartamra kötött szerződések esetében most mutatkozik meg ezen termékek azon sajátossága, hogy a magas költségelvonást a befizetett díjakból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudják kompenzálni. Ezeknél a biztosításoknál a fogyasztók számára kedvezőtlen költségstruktúra jellemző, a szerződést (főként a szerződéskötést követő években) jelentős költségek, levonások terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, a kezdeti egységek csökkentésével felszámított kezdeti költség. A korábbi módzatoknál gyakori volt, hogy a kezdeti költség mértéke meghaladta az éves biztosítási díj kétszeres összegét, mely költségelvonást a teljes tartam alatt sem volt képes kompenzálni a befektetések hozama. A biztosítást a biztosítási feltételekben meghatározott további elvonások is terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

Bizonyos unit-linked módzatok esetében a biztosító meghatározott eszközalap portfólió választása esetén hozam- és tőkegaranciát vállal, amennyiben a szerződő a tartam alatt a nevezett portfóliót nem változtatja meg, eszközalap váltást nem végez. Ezeknél a termékeknél gyakran jogvitához vezetett, hogy a szerződésben vállalt hozamgaranciát a biztosító az eszközalapban nyilvántartott befektetési egységek árfolyama tekintetében vállalta, ami a befektetési egységek darabszámának csökkenésével megvalósuló folyamatos költségelvonások miatt nem azonos a befizetett biztosítási díjakra vetített hozammal. Ennek folytán a nevezett termékek lejáratí szolgáltatásának összege gyakran alig haladta meg a befizetett biztosítási díjak összegét.

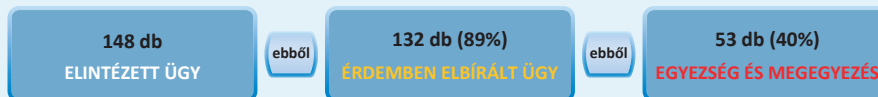
Ennek a biztosítástípusnak az értékesítése a legtöbb esetben független biztosításközvetítők által történt. A kérelmezők gyakori hivatkozása volt, hogy a jelentős költségelvonással járó életbiztosítás megkötésére valamelyik biztosításközvetítőként eljáró családtagja, barátja vagy ismerőse beszélt rá. Az értékesítés során a kérelmezők előadása szerint kifejezetten, mint befektetési termékről beszéltek a közvetítők hangsúlyozva és néha eltúlozva a várható hozamokat, a szerződéskötés során nem tájékoztatták őket megfelelően a biztosítás jellemzőiről, így különösen a költségelvonások mértékéről, a visszavásárlási összeg számításáról és arról, hogy a befektetési kockázatot ők viselik.

Nehézséget jelent ezen ügyekben, hogy a felvett ajánlati dokumentációk általában teljeskörűen tartalmazzák a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a költségvonásokat és befektetés tekintetében fennálló önálló kockázatvállalást. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellene bizonyítani azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részére. A pénzügyi szolgáltatók abban az esetben nyitottak csak a jogvita egyezséggel történő lezárására, ha az életbiztosítás ajánlati dokumentációja valamilyen hibában, hiányosságban szenved.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások tekintetében különösen fontos lenne, hogy a szerződők a saját befektetési ismereteiknek és tapasztalataiknak, kockázatvállalási hajlandóságuknak, kockázatviselési képességüknek, valamint vagyoni és jövedelmi helyzetüknek megfelelő terméket válasszanak. Ezen életbiztosítási termékek tekintetében – bár számos, a befektetésekhez hasonló sajátosságot mutatnak – a hatályos jogi szabályozás nem írja elő az ügyfelek kockázati besorolását. Kiemelten fontos a fogyasztók szempontjából, hogy hangsúlyosan tanulmányozzák át a szerződés megkötése előtt az adott szerződést terhelő lehetséges költségeket, melyek áttekinthetőségét a jelenlegi jogi szabályozás már jelentősen megkönnyítette.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy csak akkor válasszanak befektetési egységekhez kötött életbiztosítási terméket, ha részletesen tanulmányozták a termék költségstruktúráját, megfelelő befektetési ismeretekkel rendelkeznek és a választott portfólió alakulását nyomon követik a tartam alatt.

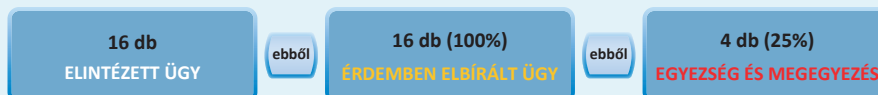
A 2019. évben lezárt befektetési egységhez kötött életbiztosítási ügyek eredménye



2.2.3. Nyugdíjbiztosítás

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban 2019-ben is csekély számú, mindössze 23 kérelem érkezett. A jogviták a lejáratú szolgáltatás összecszerúságával, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak. A nyugdíjbiztosítások körében 2019-ben több esetben is az képezte a felek között a vitát, hogy egy egyszeri díjas termék tekintetében, a kérelmezők által hivatkozott tájékoztatással ellentétben a biztosító adójogi szabályozás alapján nem volt jogosult a lejáratú szolgáltatás egyösszegű kifizetésére, hanem azt kizárólag járadékszolgáltatásként folyósította az ügyfelek részére. Ezekben az ügyekben a Testületnek a bizonyítási nehézségekre és az adójogi előírásokra figyelemmel meg kellett szüntetnie az eljárást. Kiemelést érdemel, hogy számos nyugdíjbiztosítási termék a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait hordozza, vélhetően hasonló problémák, hasonló jogviták fognak kialakulni ezen termékeknél is.

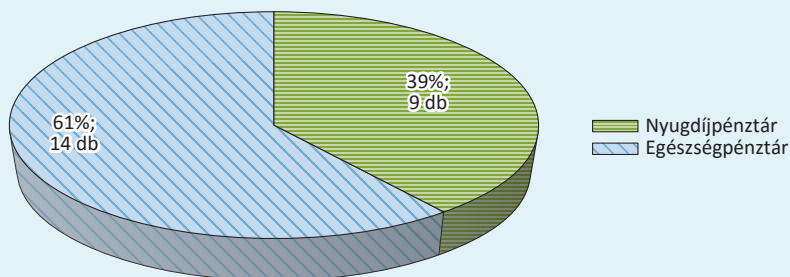
A 2019. évben lezárt nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



4. A PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A pénztári szolgáltatásokat érintő ügyek száma a Testület összes ügyszámához viszonyítva elenyésző, az eljárások száma az elmúlt évben a pénztárakkal szemben indított ügyek számához képest kismértékben csökkent.

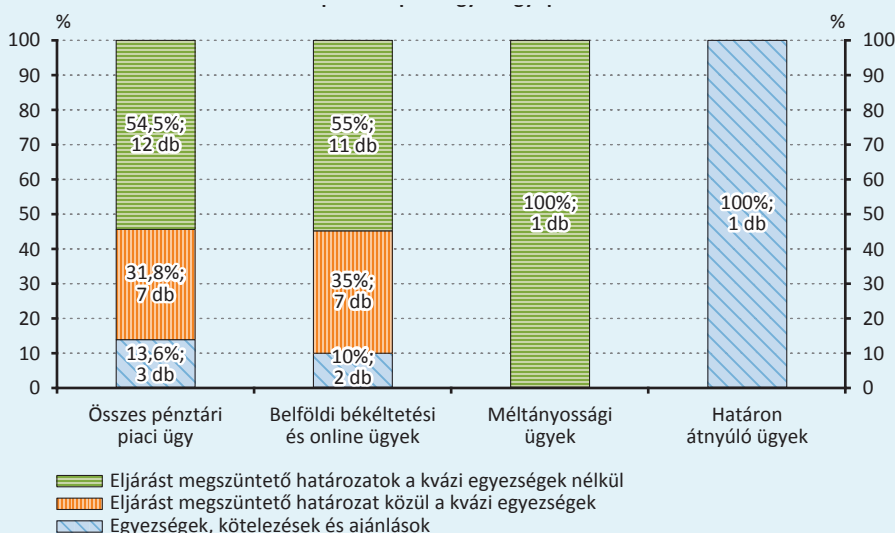
33. ábra
Beérkezett pénztári ügyek



A lezárt pénztári szolgáltatással kapcsolatos ügyek 96 százalékát, 22 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, és mindössze 1 ügyben volt kénytelen a kérelmet a hiánypótlás nem teljesítése miatt meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek közül 3 ügyben a felek egyezsége kötött. További 7 ügyben a felek között eljáráson kívül létre egyezés, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Így összességében a pénztári szolgáltatással kapcsolatos kérelmek körében a befogadott ügyek 45 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt pénztári szolgáltatással kapcsolatos ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

34. ábra
Lezárt pénztári ügyek ügytípusonként



4.1. Egészségpénztár

Az egészségpénztárakkal kapcsolatos jogviták közül két esetben az egészségpénztári kártya díjával kapcsolatos volt a kifogást. Egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy kifejezett kérése ellenére új kártya került kiküldésre, illetve annak díja is felszámításra került, holott már a szerződéskötés során jelezte, hogy nem kér kártyát, azt nem kívánja használni. A szolgáltató hivatkozva az Alapszabályban foglaltakra előadta, hogy minden pénztártagnak kötelező kártyát igényelnie, azonban az eljárásra tekintettel vállalta, hogy a díjat a kérelmező szolgáltatójánál vezetett egyéni számláján jóváírja.

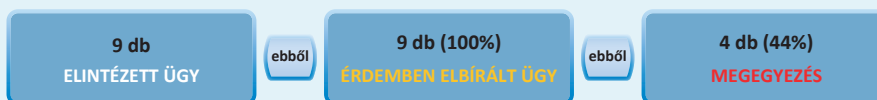
Egy másik esetben a kérelmező azt kifogásolta, hogy a kártya nem használható, azonban mégsem jogosult a díjmentes cserekártyára. A szolgáltató arra hivatkozva, hogy az ügyet megvizsgálta és ennek eredményeképpen a gyártási hiba lehetősége kizárható, a kártya megfelelően használható, díjmentes cserekártya biztosítására nem látott lehetőséget. Előfordult olyan eset, hogy a szolgáltató személyében a pénztártagi igény benyújtását követően jogutódlás következett be és a jogutód pénztár az igényt nem teljesítette arra hivatkozással, hogy álláspontja szerint a jogelőd tájékoztatása nem felelt meg a jogszabályi rendelkezéseknek. A felek a Testület eljárásában együttműködőek voltak, a felmerült probléma megoldására törekedtek, közöttük egyezség jött létre.

Jogvitát keletkeztetett a felek között az is, hogy a pénzügyi szolgáltató megtagadta a családi kassza szolgáltatás igénybevételét arra hivatkozva, hogy nem a részére utalják kérelmező gyermekei után járó családi pótlékot, holott álláspontja szerint, mint „családi pótlékra jogosult személy” igényelhetné azt. A szolgáltató hivatkozott a vonatkozó jogszabályi előírásokra, amelyek alapján az minősül jogosultnak, aki igényelte a családi pótlékot, így álláspontján az eljárás során sem változtatott. Az eljárás a kérelem megalapozatlanságára tekintettel megszüntetésre került.

Egy másik ügyben a kérelmező a panasz eljárás során sérelmezte, hogy egy általa benyújtott számlát a szolgáltató elutasított, mert annak adattartalma nem volt megfelelő. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató válasziratában ismertette az Alapszabály számlákra vonatkozó rendelkezéseit, valamint a számla kijavításával kapcsolatos teendőket. A kérelmező ezt követően visszavonta a kérelmét.

A Testület javasolja a pénztártagoknak, hogy tanulmányozzák át az egészségpénztár alapszabályát és a szolgáltatási szabályzatát, ezáltal nemcsak az elszámolható költségek körét ismerhetik meg, hanem az ügyintézéshez szükséges dokumentumok tartalmi és formai követelményeire is lesz rálátásuk.

A 2019. évben lezárt egészségpénztári ügyek eredménye



4.2. Önkéntes nyugdíjpénztár

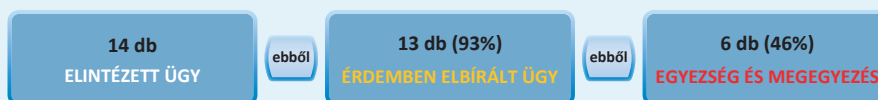
Az önkéntes nyugdíjpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárások során a kérelmezők több esetben hivatkoztak a téves, illetve nem teljes körű pénztári tájékoztatásra. Az egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy az adómentes hozam kifizetése nem az általa igényelt időpontban történt meg. Sérelmezte, hogy az ügyintéző téves tájékoztatást adott, illetve, hogy csak a későbbi panasz eljárás kapcsán jutott a tudomására, hogy más fordulónapot is megjelölhetett volna. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy az ügyfélszolgálati irodában elhangzottakat rekonstruálni nem lehet, hangfelvétel nem készült, de a szükséges tájékoztató átvételét a kérelmező aláírásával elismerte, annak tartalmát megismerhette. Az eljárás megszüntetésre került, mivel annak folytatása lehetetlen volt.

A tárgyévben is kezdeményeztek eljárást a nyugdíjpénztári számláról történő kifizetéssel kapcsolatban keletkező SZJA és EHO fizetési kötelezettség vitatása okán. A kérelmező a Testület eljárásában előterjesztett kérelmében előadta, hogy nem tartja jogosnak a levonást, mivel a kifizetéskor már nyugdíjas volt. A nyugdíjpénztár válasziratában előadta, hogy a kérelmező által igényelt szolgáltatás, a 10 éves várakozási időt követő kifizetésre irányult. A tagsága megszüntetését követően

a kérelmező jelezte, hogy már az igény benyújtásakor nyugdíjas volt. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező nyilatkozata, illetve a nyugdíjazást igazoló határozat alapján nyugdíjszolgáltatásra módosította a kifizetést, a korrekciót elvégezte, a kérelmező pedig kérelmét visszavonta.

A Testület javasolja a pénztárhoz tartozóknak, hogy a pénztárak által az ügyfelek rendelkezésére bocsátott tájékoztatókat figyelmesen tanulmányozzák, a döntés meghozatala előtt pedig alaposan mérleget adják a lehetőségeiket.

A 2019. évben lezárt önkéntes nyugdíjpénztári ügyek eredménye

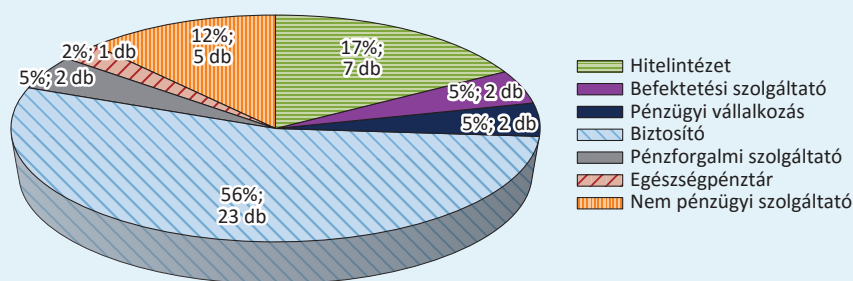


IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A Testület korábbi gyakorlatához hasonlóan a határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően 2016. évben egy visszaesés következett, majd 2017-2018 években folyamatos növekedés volt tapasztalható. A 2019. évben újra csökkent az ügyszám, a 2018. évben érkezett 42 kérelemhez képest 35 új kérelem érkezett.

A 42 lezárt ügyből 25 esetben magyarországi, 17 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet.

35. ábra
Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben



A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást, illetve határon túl élő magyaroktól származott a kérelem. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok jellege nem tért el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, pénzáttalással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő ügyek érkeztek.

Egy esetben a kérelemre vonatkozóan a Testület nem rendelkezett hatáskörrel tekintettel arra, hogy a kérelmező nem pénzügyi szolgáltatóval szemben kívánta az eljárást megindítani. Eljárási akadály 9 ügyben merült fel, melyből az egyik ügyben a Kérelmező nem folytatott le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval, egy másik esetben a jogvitával érintett ügyben per volt folyamatban vagy jogerős ítélet született és ezért a kérelem elutasításra került. Hét esetben arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására.

Két esetben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mivel a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételten kezdeményezhetik.

29 ügyben érdemi határozat hozatalára, ebből 13 esetben az eljárás megszüntetésére került sor. A megszüntetésre került ügyekből 5 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További 3 esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat, vagy a PBT eljárásán kívül a felek megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. Egy esetben a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését tekintettel arra, hogy a PBT eljárásán kívül megállapodásra jutottak. Két esetben szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel a pénzügyi szolgáltató időközben teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, vagy egyéb okból szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása. Három esetben pedig a kérelmező kérelme megalapozatlannak bizonyult, így szintén az eljárás megszüntetésének volt helye.

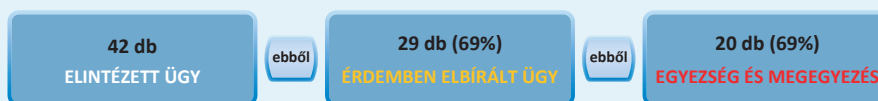
Az érdemi határozatok közül 16 esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmezők 12 esetben magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatók ellen nyújtották be kérelmüket. A 12 kérelemből 11 ügyben befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, valamint egy ügyben utazási biztosítással kapcsolatban. A Testület korábbi tapasztalata szerint a legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Ez a tendencia 2018. és 2019. évben pozitívan változott, mivel az érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók a legtöbb esetben beküldték az alávetési nyilatkozatukat, így a Testület ezekben az esetekben is érdemi döntést hozhatott. Örömteli változás, hogy ebben az évben 4 ügyben magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók is egyezségi ajánlatot tettek az eljárás során, így az EGT területén élő magyar állampolgár fogyasztók által kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták is egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhattak.

A kérelmezők a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatosan azt sérelmezték, hogy szerződéskötés előtt nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt számukra, illetve azt csak évekkel később ismerték meg. Sérelmezték továbbá, hogy szerződéskötéskor nem kaptak tájékoztatást arról, hogy a rendszeres díj „dinamizálásakor” a pénzügyi szolgáltató ugyanakkora költségvonást foganatosít a díjnövekmény tekintetében, mint egy újonnan kötött szerződés esetén, valamint nem rendelkeztek információval befektetéseik állásáról, hozamáról sem. Az érintett pénzügyi szolgáltató az eljárások során a kérelmezők igényének jogosságát nem ismerte el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében minden esetben egyezségi ajánlatot tett. Az egyezségi ajánlatában vállalta, hogy a kérelmezők által a szerződésre befizetett díjakat visszatéríti, és a szerződést megszünteti. A kérelmezők a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát – egy kivételtől eltekintve – minden esetben elfogadták.

Az utazási biztosítási szerződések tekintetében a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a külföldi biztosító kizárásra hivatkozott, nem ismerte el a káreseményt biztosítási eseményként, vagy nem a szerződésben megállapított összegű biztosítási díjat fizette ki számukra. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató újra felülvizsgálta a káreseményt, és egyezségi ajánlatot tett.

Számlamegszüntetéssel kapcsolatos egyik ügyben a Kérelmező, aki egy külföldi állampolgár volt, euró és forint bankszámlát nyitott a Pénzügyi Szolgáltatónál. Két évvel később elköltözött Magyarországról. Álláspontja szerint a számlákat felmondta, azonban a Pénzügyi Szolgáltatótól erre vonatkozóan nem kapott semmiféle visszaigazolást. A Pénzügyi Szolgáltató azonban nem talált a nyilvántartásában számlamegszüntetésre vonatkozó kérelmet. A Kérelmezőt már követeléskezelő cég kereste meg a tartozás behajtása érdekében. Kérelmező kérte a Testület közbenjárását a számlák megszüntetése érdekében, melyeken évek alatt nem volt forgalom, csupán költségeket és díjakat, illetve azok kamatát terhelte a Pénzügyi Szolgáltató. A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során egyezségi ajánlatot tett, mely szerint kezdeményezi a számlákkal kapcsolatos követelés visszavásárlását és a tartozások leírását, a számlák lezárását, így a Kérelmezőnek a számlák vonatkozásában további teendője, fizetési kötelezettsége nem áll fenn sem felé sem a követeléskezelő felé.

A 2019. évben lezárt határon átnyúló ügyek eredménye



V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek

A Testülethez összesen három kérelem érkezett az OVR platformon keresztül, mindegyik a biztosítási területet érintette. Az egyik kötelező gépjármű felelősségbiztosítással, a második életbiztosítással, a harmadik ügy pedig vagyonszociális biztosítással volt kapcsolatos. Az első két ügyben a Testület a kérelmező kérelmét megalapozatlannak ítélte meg, a harmadik ügyben pedig amiatt kellett megszüntetni az eljárást, mert a Testület nem rendelkezett hatáskörrel a jogvita elbírálására tekintettel arra, hogy az eljárás során derült fény arra, hogy a kérelmező nem minősült fogyasztónak. Az első ügyben az eljárási idő 91 nap volt, a második esetben 28, a harmadik esetben pedig 42. Az OVR platformon keresztül lefolytatott ügyek esetében az átlagos eljárási idő 54 nap volt.

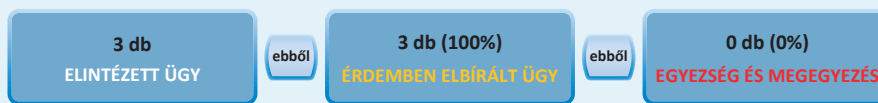
Az első ügy kötelező gépjármű felelősségbiztosítással volt kapcsolatos. A kérelmező három kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezett gépjárműveire a pénzügyi szolgáltatónál. A gépjármű felelősségbiztosítási szerződések közül kettőt a pénzügyi szolgáltató a kérelmezőhöz intézett leveleivel fordulónapra felmondta, egy pedig díjnemfizetés miatt megszűnt. A kérelmező sérelmezte a pénzügyi szolgáltató eljárását, emiatt sikertelen panaszeljárást követően a Testülethez fordult az online vitarendezési platformon keresztül. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató válasziratot nyújtott be, melyben előadta, hogy a kérelmező szerződése közül egy hátralékos volt, amellyel kapcsolatban többször levélben hívta fel a kérelmezőt a szerződésen mutatkozó hátralék befizetésére. A hivatkozott hátralék azonban nem került befizetésre, így ez a szerződés megszűnt, melyről postai levél formájában tájékoztatta a kérelmezőt. A másik két esetben a pénzügyi szolgáltató fordulónapra mondta fel kérelmezőhöz intézett írásbeli nyilatkozatával a szerződéseket. Tekintettel arra, hogy a Ptk. biztosítási szerződésre vonatkozó szabályai alapján amennyiben az esedékes biztosítási díjat nem fizetik meg, a biztosító - a következményekre történő figyelmeztetés mellett - a szerződő felet a felszólítás elküldésétől számított harmincnapos póthatáridő tűzésével a teljesítésre írásban felhívja. A póthatáridő eredménytelen elteltével a szerződés az esedékesség napjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve, ha a biztosító a díjkövetelést késedelem nélkül bírósági úton érvényesíti. Ezen kívül a határozatlan időre kötött szerződést a felek írásban, a biztosítási időszak végére, harmincnapos felmondási idővel indoklás nélkül felmondhatják. A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme megalapozatlan, a pénzügyi szolgáltató a kérelmező által bejelentett, kérelemben foglalt igény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el, szerződésszegést és jogszabálysértést nem követett el.

A második ügy **életbiztosítási** szerződéssel volt kapcsolatos. A kérelmező az OVR platformon keresztül benyújtottkérelmében sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem fizeti ki az életbiztosítás díját tekintettel arra, hogy bár a biztosítás megkötését követően keletkezett daganatos megbetegedése alapján a rokkantsági ellátásra jogosult lenne a kérelmező, de mivel az ellátás megállapítása elutasításra került, így a biztosítási összeg kifizetésére nincs mód. A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a megküldött kormányhivatali határozat alapján a rokkantsági jogosultság feltételei fennállnak, de mivel kérelmező keresőtevékenységet végez és rendszeres pénzellátásban részesül, így a kérelme elutasításra került, azaz rokkantsági ellátásra nem szerzett jogosultságot. Mivel rokkantsági ellátásra a kérelmező nem szerzett jogosultságot, így a szerződési feltételekben meghatározott biztosítási esemény nem következett be. A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján elfogadta a pénzügyi szolgáltató érvelését, hogy a kérelmező kérelme megalapozatlan, tekintettel arra, hogy a felek közötti biztosítási szerződés „a rokkantsági ellátás esetére szóló kiegészítő egészségbiztosítási fedezet szerint biztosítási esemény akkor következik be, ha a biztosított balesetből vagy betegségből eredően rokkantsági ellátásra való jogosultságot szerez a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény, és e törvény felhatalmazásából megalkotott jogszabályok alapján a kockázatviselési időszakban. Az első fokon eljáró rehabilitációs hatóság eljárása során megállapította, hogy kérelmező keresőtevékenységet végez, ezért megváltozott munkaképességű személyek ellátására nem jogosult. A kérelmező a jogszabály által megállapított három együttes feltétel közül a kormányhivatali

határozat meghozatala időpontjában csupán az első feltételnek felelt meg, emiatt rokkantsági ellátásra a kérelmező nem szerzett jogosultságot, így a rokkantsági ellátás esetére szóló kiegészítő egészségbiztosítási fedezet szerződési feltételekben meghatározott biztosítási esemény nem következett be.

A harmadik ügy **vagyonbiztosítással** volt kapcsolatos. Kérelmező az OVR platformon benyújtott kérelmében kérte a tulajdonában lévő ingatlannal kapcsolatban földmozgás káresemény miatt biztosítási díj kifizetését. A pénzügyi szolgáltató válasziratából derült ki az eljárás során, hogy a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató közötti jogviszony nem minősül pénzügyi fogyasztói jogvitának mivel a kérelmező gazdasági tevékenysége körébe eső célok érdekében jött létre a szerződés, a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval biztosítási szerződését egyéni vállalkozóként, telephelye biztosításának érdekében kötötte meg, így a kérelmező nem minősül fogyasztónak.

A 2019. évben lezárt online platformon keresztül érkezett ügyek eredménye



VI. Az elszámolási ügyek

Testület számára még 2019-ben is feladatot jelentett az úgynevezett árfolyamrésre és az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó törvényi elszámolással kapcsolatos pénzügyi jogviták felülvizsgálata. A 2015. január 1. óta beérkezett elszámolással kapcsolatos eljárások száma az év végére 16.807-re emelkedett az előző évi 16.790-ről. Tekintettel arra, hogy a 2014. évi XL. tv. (*elszámolási tv.*) az elszámolással kapcsolatos panasz előterjesztésének végső időpontját főszabályként 2015. december 31. napjában határozta meg, továbbá az elszámolás felülvizsgálatának kérelmével is csak szigorú határidők betartásával lehetett a Testülethez fordulni.

Milyen ügyekkel foglalkozott a Testület 2019-ben?

151-es ügytípusban, 2 esetben bíróság kötelezte a Testületet új eljárásban arra, hogy minden tekintetben pontos indoklással támassza alá döntését. Előfordultak olyan ügyek, ahol a Testület, korábban már kötelezést tartalmazó határozatot hozott, ennek alapján új elszámolás készült, a kérelmező az új elszámolást is vitatta és így már új (korrigált) elszámolások helyességével kapcsolatban kellett döntést hozni. Néhány esetben 2019-ben került elutasításra a Kérelmező panasz az érintett pénzügyi szolgáltató által, ezt követően került az ügy a Testület elé.

152-es ügytípusban a 2019-ben beérkezett 2 kérelem hiánypótlási felhívás után sem volt érdemben elbíráható, ezért elutasításra kerültek.

A 153-as ügytípusban 3 ügy megszüntetéssel zárult, 1 esetben elkészttség miatt, 2 esetben azért, mert az ügyekben korábban már jogerős határozat született

2 ügyben született kötelezés. Az egyik esetben kisebb számszaki hibák, következtlenlégek, kerekítési hibák igazolódtak (egy korábban már módosított) elszámolásban, ezért hozott az eljáró tanács új elszámolás elkészítésére vonatkozó, kötelezést tartalmazó határozatot. A kisebb hibák az elszámolás számszaki végeredményét érdemben nem érintették. A másik kötelezés jelentős mértékben módosította a tisztességtelenül felszámított összeget, a helyes mérték 579 ezer forinttal magasabb volt a szolgáltató által korábban megállapítottnál. Az eltérés (a hiba) abból adódott, hogy a szolgáltató helytelenül állapította meg a tisztességes kamat mértékét.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Beérkezett kérelmek száma havi bontásban	32
2. ábra: Beérkezett kérelmek ügýtípus szerint	33
3. ábra: A kérelmek benyújtásának módja	34
4. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek	34
5. ábra: Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	35
6. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben	36
7. ábra: Ügýtípusok aránya szolgáltató típusonként	36
8. ábra: Az egyéb pénzügyi szolgáltatók	37
9. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	37
10. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügýtípusonként	38
11. ábra: A befogadási arány az általános ügyekben	38
12. ábra: A befogadási arány ügýtípusonként	39
13. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügýtípusonként	39
14. ábra: Ügýtípusok aránya a határozatoknál	41
15. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügýtípusonként	42
16. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben	44
17. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	45
18. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	45
19. ábra: Átlagos ügyintézési idő	47
20. ábra: Beérkezett pénzügyi ügyek	49
21. ábra: Lezárt pénzügyi ügyek ügýtípusonként	50
22. ábra: Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek	50
23. ábra: Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek	56
24. ábra: Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek	63
25. ábra: Beérkezett méltányossági ügyek a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeknél	65
26. ábra: Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknél	69
27. ábra: Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek	71
28. ábra: Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügýtípusonként	71
29. ábra: Beérkezett biztosítási ügyek	73
30. ábra: Lezárt biztosítási ügyek ügýtípusonként	74
31. ábra: Beérkezett, nem életbiztosítási ügyek	75
32. ábra: Beérkezett életbiztosítási ügyek	82
33. ábra: Beérkezett pénztári ügyek	85
34. ábra: Lezárt pénztári ügyek ügýtípusonként	85
35. ábra: Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben	88

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB törvény) rögzített szabályok alapján az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi az MNB törvény szerint ráruházott feladatokat. Az Ajánlás hét alapelvet rögzít, ezek a PBT működésének elvei is egyben, melyek konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

1. Függetlenség
2. Átláthatóság
3. Kontradiktórius eljárás
4. Hatékonyság
5. Jogszerűség
6. Szabadság
7. Képviselet lehetősége

1. Függetlenség

A PBT, mint Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. - MNB törvény 96.§.(2), 97.§.(2), 100.§.(1), (2), (4) és 101.§.(4)

2. Átláthatóság

A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99.§., 115.§. és 129-130.§.

3. Kontradiktórius eljárás

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejezzék. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108.§.

4. Hatékonyság

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke ügyenként egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§.(3) és 112.§.(5)

5. Jogszerűség

A PBT minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, valamint a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, és a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. Az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§.(1), (3) és 98.§.(4)-(7)

6. Szabadság

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztónak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljon. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117. , 121-122. §.

7. Képviselői lehetősége

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. – MNB törvény 110.§.

2. A SZERVEZET

1. A PBT szervezete az elnökből, a PBT tagjait magába foglaló osztályokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről. A PBT elnökét a hivatalvezető helyettesíti.
2. A tagok osztályokba szerveződnek. Az osztályokat egy-egy tag, az osztályvezető irányítja. Az osztályvezetők szervezik az osztályok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által az osztályra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. Az osztályok tagjai a PBT tagjai, akik közül az osztályvezetők jelölik ki az osztályon belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

Az osztályvezetők feladatai:

- kijelölik a konkrét ügyekben eljáró tanács tagjait és az eljáró tanács elnökét
- nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket és betartatják a határidőket
- összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik
- gondoskodnak arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen, ha ez nem lehetséges, jelzik a hivatalvezetőnek a helyettesítési igényüket és a működésükhöz szükséges más egyéb feltételeket
- gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról
- ismertetik a tanácsok tagjaival a vezetői értekezleteken elhangzott információkat
- javaslatot tesznek a tagok szabadságolásának rendjére
- beszámolnak a PBT elnökének az osztály működése során szerzett tapasztalatokról
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összefoglalást, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatalt hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a szakértők, jogi előadó(k), a Testület sajtószóvivője, az asszisztensek és a gyakornok(ok).

A hivatalvezető feladatai:

- Ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat
- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról
- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselői Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról

- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárásen kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vagy az eljárást megszüntetik.
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 12. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanács tag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is
3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak postai kézbesítéséről.

4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen,
- hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz,
- vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról,
- elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről,
- értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanácsstag aláírhatja.
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa
- válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére
- haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti
- a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz
- a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot,
- egyezség létrehozatalát kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok postai úton történő kézbesítéséről
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. Az eljáró tanács elnöke:

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre
- felelős a tanács pecsétjének használatáért
- jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviselési jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviselési jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról
- figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét
- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában
- a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerezése célszerűnek látszik
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag is eljárhat. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést és az ügy a mindennapi életben tömegesen előforduló szolgáltatásból eredő és/vagy jelentős számban jogvitát eredményező típusügy;

Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja. Az osztályvezető határozathozatal előtt bármikor elrendelheti, hogy az ügyben három-tagú tanács járjon el.
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

6. ÖSSZEFÉRHETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS

1. Az osztályvezető a hivatal vezetője által az osztályra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közös háztartásban élő közeli hozzátartozója alkalmazott vagy vezető tisztségviselő, így igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tag (hozzátartozói összeférhetlenség).
2. Nem jelölhető ki olyan tanács tagja az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.
3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.
4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékes osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.
5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanács tag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitáikat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezheti.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével - az erre a célra rendszeresített forma-nyomtatványon kell írásban és eredeti példányban postai úton vagy ügyfélkapun, illetve az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani A Testület e-mailben nem fogad kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat.

A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül – a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt és az elutasítást tartalmazó iratot
- f) a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik,
- i) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- j) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott kérelem vagy mellékletei nem felelnek meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezítik vagy az lehetetlen, az eljáró tanács – elutasítás vagy az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a Kérelmezőt az elektronikus adathordozón benyújtott iratok papír alapon történő benyújtására.

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha
- a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a Testületnek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vagy a kérelem elutasításának van-e helye.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
- a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - b) a panasz elutasítására nem került sor,
 - c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
 - d) az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
 - e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,

- f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
- g) a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
- h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
- i) a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelem nyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.

Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján bármikor elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását.

Ha felek meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, azonban bármelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, akkor az eljáró tanács - a meghallgatás megtartását követően - a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban.

Az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

5. Amennyiben a kérelem benyújtását követően a kérelmező elhalálozik, úgy az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti. A kérelmező jogutódja jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány birtokában jogosult új eljárást indítani.

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltató bevonásával folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére. Ugyanezen szabályok szerint lehet eljárni akkor is, ha a Kérelmező a kérelem benyújtását követően értesül a pénzügyi szolgáltató személyében bekövetkezett jogutódlásról.

6. A pénzügyi szolgáltató az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válasziratában az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt köteles egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként zárt borítékban csatolni.

7. A méltányossági kérelmek a 7.1. ponttól eltérően az „Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával, kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként, vagy a 11.sz. mellékletben szereplő, de nem kötelezően kitöltendő formanyomtatványon is előterjeszhetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) az érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,

- c) a méltányossági kérelem alapjául szolgáló személyi és anyagi körülmények megjelölését, és ha van, az azokat alátámasztó bizonyítékokat,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a méltányossági igénye rendezésének megkísérléséről a pénzügyi szolgáltatónál,
- e) az elutasított méltányossági kérelmet és az elutasítást tartalmazó iratot, vagy a kérelmező arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a pénzügyi szolgáltató a benyújtást követő 30 napon belül nem válaszolt a méltányossági kérelmére,
- f) a méltányossági igény teljesítésére vonatkozó indítványt,
- g) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező hivatkozik,
- h) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- i) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,
- j) a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

8. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.
2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás ügygel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelődásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt.
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja eljárási jogaikról,
 - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - b) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - c) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - d) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

7. Az összecszerűen nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintba szólóként értékeli.

Ha a kérelmező egy eljárásban egy jogviszonyból eredő több igényét vagy több jogvi-szonyból eredő igényeit érvényesíti, az MNB tv. 113.§(2) bekezdés szerinti értékhatár megállapításakor - a járulékok figyelmen kívül hagyásával - az előterjesztett igények együttes értékét kell figyelembe venni.

Ha a kérelem előre, vagy pontosan meg nem határozható összegű (így különösen kamat-tal, egyéb időszakonként felszámítandó összeggel kapcsolatos) követelésre irányul, vagy ezeket vitatja, az alávetés alkalmazásánál a kamat vagy más igény egy naptári évi összege irányadó.

8. Az eljáró tanács egyezségeket kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezségeket az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihirdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezségeket tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács postai úton kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezségeket az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezéséig számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát postai úton kézbesíti.

9. Ha egyezség megkötésére nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke nyilatkoztatja a megjelenteket arról, hogy a kérelemben vagy a válasziratban foglaltakat továbbra is fenntartják-e, azt szóban kívánják-e kiegészíteni. A kérelmező figyelmét felhívja a kérelem módosításának, kiegészítésének korlátaira. A tanácsnak elsőként a fogyasztót kell nyilatkoztatnia, ezt követően a pénzügyi szolgáltató képviselője adhatja elő a nyilatkozata alapjául szolgáló tényeket és bizonyítékokat, írásban tett nyilatkozatának kiegészítését kérheti. A nyilatkozatokat és kiegészítéseket követően az eljáró tanács tagjai az ügygel kapcsolatban bármilyen további körülményre, tényre, adatra vonatkozó tájékoztatást kérhetnek a felektől. Az előadott tényeket, adatokat szükség esetén igazolni kell. Ha a meghallgatás bármelyik szakaszában felmerül az egyezségkötés lehetősége, az eljáró tanács elnöke kezdeményezi az egyezség megkötését. Ha ehhez a meghallgatáson jelen nem lévő személy hozzájárulása szükséges (így különösen képviselőlet esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.

10. A meghallgatáson a szabad bizonyítás elve érvényesül azzal, hogy

- a) valamennyi bizonyítási cselekményt a meghallgatás során lehet megtenni, így helyszíni szemlének nincs helye,
- b) szakértő kirendelésére nem kerül sor, de a felek álláspontjuk alátámasztására szakértői véleményt – a meghallgatást megelőzően – benyújthatnak,
- c) a meghallgatás során az eljárást nyilvánvalóan hátráltató szándékkal benyújtott bizonyítékokat az eljáró tanács figyelmen kívül hagyhatja,
- d) a meghallgatáson a vonatkozó törvényi előírások szerint használható fel a minősített adatot tartalmazó okirat,
- e) ha az előadott tény, adat bizonyítására, igazolására nem kerül sor, azokat az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelmen kívül hagyja.

11. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitérésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezségeket kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.

12. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke - a felek erre történő figyelmeztetését követően - a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában – a méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével - a tanács tanácskozás céljából visszavonul. Ha a tanácskozás során bármilyen olyan körülmény, kérdés merül fel, amelyre a felek nyilatkozatát célszerű

beszerezni, ennek beszerzése érdekében az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja. A tanács a döntését a felek által írásban és szóban előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok együttes értékelésével, mérlegelésével alakítja ki. Az eljáró tanács zárt tanácskozás után szavazással és egyszerű szótöbbséggel hoz döntést.

13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. Döntenek arról is, hogy kihirdetik-e az ilyen határozatot vagy a kihirdetésre újabb meghallgatáson kerüljön sor. Utóbbi esetben az írásba foglalás a meghallgatást követő tizenöt napon belül történik. Ha az ügy jogi és ténybeli megítélése egyszerű, a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást az eljáró tanács elnöke az adott meghallgatáson hirdeti ki. A kihirdetésnek tartalmaznia kell az eljáró tanács jogvitával kapcsolatos érdemi döntését és annak rövid indokolását. Ha az eljáró tanács a meghallgatáson a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást nem hirdeti ki, akkor a következő meghallgatás időpontját szóban közli a felekkel. Az eljáró tanács erről az időpontról külön írásbeli értesítést nem küld a felek részére.

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai kézbesítés útján történik azzal, hogy a kihirdetés időpontja a határozat meghozatalának napja.

14. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat rendelkező részének tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést.

Amennyiben a kérelem arra irányul, hogy az eljáró tanács állapítsa meg, hogy a kérelmező nem tartozik valamely követeléssel úgy az ajánlás vagy a kötelezés rendelkező részében megjelöli azon követelést melynek megfizetésére nem köteles a kérelmező, továbbá felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül állítson ki olyan tartalmú nyilatkozatot és küldje meg a kérelmező részére, amely szerint a kérelmező felé nem érvényesíti a megjelölt követelést.

Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- a) a megtartott meghallgatás helyét, idejét, az eljáró tanács megjelölését, az ügyszámát,
- b) az eljárás tárgyát, a jogvitában érintett felek, illetve képviselőik nevét, lakóhelyét (tartózkodási helyét, székhelyét), illetve a jogvitában elfoglalt helyüket,
- c) az ügyben eljáró tanács tagjainak nevét,
- d) ha az eljárás meghosszabbítására került sor, ennek a tényét,
- e) a rendelkező rész tartalmának indokolását,
- f) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

15. Az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti, ha
- a) a kérelmező a kérelmét visszavonja,
 - b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - c) az eljárás folytatása lehetetlen,
 - d) az eljárás folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
 - e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.
16. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát kivételes esetben az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti, melyben rögzíteni kell:
- a) a felek és képviselőik nevét, eljárási jogállását, a kérelmező személyazonosító adatait (anyja neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,

- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

Az ajánláson és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek a nyilatkozat megtételekor kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet és egy alkalommal a saját nyilatkozataikra észrevételt tehetnek, arra kijavítást és kiegészítést kérhetnek.

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet postai úton kézbesíttetni kell.

17. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést tartalmazó határozat elleni ellentmondást határidőben beérkezettnek kell tekinteni, ha az ellentmondás előterjesztésére nyitva álló határidő utolsó napján a pénzügyi szolgáltató ajánlott levélként azt postára adja a 15. fejezetben meghatározott címre.

9. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

1. A meghallgatások rendjének fenntartásáról az eljáró tanácsok elnökei kötelesek gondoskodni. A meghallgatás rendjét megzavaró felet az eljáró tanács elnöke figyelmezteti arra, hogy magatartása akadályozza a meghallgatás megtartását, ezért ha a meghallgatás befejezése válik szükségessé, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Döntése során figyelembe veszi, hogy melyik fél magatartása miatt nem volt megtartható a meghallgatás. Súlyos rendzavarás esetén az eljáró tanács tagjai azonnal értesítik a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget.
2. Az eljáró tanácsnak az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül be kell fejeznie, az ügyet határozattal le kell zárnia. Amennyiben ez indokolt, az eljáró tanács elnöke e határidő lejártát megelőzően, írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy a törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást úgymint egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

10. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

1. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a jelen eljárási rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Határon átnyúló jogvita az, mely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye más EGT tagállam vagy fordítva.
2. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának további feltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató az adott jogvitában a PBT eljárásának alávesse magát és ezzel annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Alávetés hiányában az eljáró tanács
 - a) tájékoztatja a kérelmezőt a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról,
 - b) információt ad az e fórum eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről,

- c) a kérelmezőnek a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a kérelmező kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.
3. Az eljáró tanács az eljárást minden esetben írásban folytatja le, de a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását is. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásos eljárásban az értesítésre vonatkozó szabályokat alkalmazza azzal, hogy a meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben a hozzájárulás szükségességére külön fel kell hívnia a felek figyelmét. Írásbeli eljárás esetén az értesítésben a meghallgatás időpontja helyett a felekkel az eljárás megindításáról való tájékoztatást kell közölni. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tűzésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács határozatát annak meghozatalát követően haladéktalanul kézbesíteni kell a felek részére.
4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közötté alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.
5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és úgymint egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

11. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Az elszámolási és szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151.sz., 152.sz és 153.sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.
3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a Kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért mellékleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
- a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.

- b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a Pénzügyi szolgáltatóhoz amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
- a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - d) kérelem elkésett,
 - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kéri az eljárás megszüntetését,
 - i) a kérelem megalapozatlan,
 - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstarsak bevonása sikertelen
 - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.
9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.

13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.

14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:

- a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
- e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet, felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag rávezeti az iktatószámot, a jegyzőkönyv kézbesítése a meghallgatáson vagy postai úton történik.

Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is foglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanácsstag aláírja.

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
- d) az eljáró tanács döntését,
- e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
- f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
- g) az írásba foglalás időpontját.

17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.

18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.

19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

12. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBE

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.

2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.
3. Az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől – határidő tűzésével – írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.
4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számítódnak.
5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

13. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

1. A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összefoglalást készít.
2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.
3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

14. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. A PBT évente két alkalommal, nyáron és télen eljárási szünetet tart. A nyári eljárási szünet július és augusztus, a téli december és január hónapban esedékes. Az eljárási szünet időtartama esetenként 8–15 munkanap, amely időtartamot az eljárási határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közlésezi.”

15. ELÉRHETŐSÉGEK

1. Általános ügyekben:
 - Levélben, postai úton: 1525 Budapest Pf. 172.
 - vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
 - E-mailben: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.
2. Elszámolással, szerződés módosulással kapcsolatos ügyekben:
 - Levélben, postai úton: 1539 Budapest, Pf. 670.

3. Valamennyi ügyben:

Az MNB Központi Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügyel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

A Testület saját ügyfélszolgálatot 2015. augusztus 3-tól nem működtet.


A Testület az alábbiak szerint érhető el:

- Saját honlapon: www.mnb.hu/bekeltetes
- Személyesen az MNB központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700, +36-80-203-776
- Központi telefaxon: 06-1- 489-9102

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

		<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>		vonalkód helye								
ÜGYSZÁM:		Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez										
Erkeztesés helye		<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózattól, melynek elérhetőségeit a www.penzugyifogyaszto.hu oldalon találja meg.</p> <p>A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), továbbá a Kormányablakoknál. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).</p>										
<p>1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>												
1A.1	Kérelmező neve:											
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:											
1A.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> </tr> </table>			□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□					
1A.4	Telefonszáma:											
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös							
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag							
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)										
<p>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>												
1B.1	Kérelmező neve:											
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:											
1B.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> </tr> </table>			□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□					
1B.4	Telefonszáma:											
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös							
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag							
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)										

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	
TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsé ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)		
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választát.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján

150-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□
	□	□	□	□	□	□		

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.*

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: igen

150-B/1	PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:						
	_____	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□		

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kelt, 201... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:		

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:		

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.


Kelt,, 201.... év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	Vonalkód helye
ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie.</p>	

1. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:						
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:						
1A.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	1A.4	Telefonszáma:			
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

1B.1	További kérelmező neve:						
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:						
1B.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	1B.4	Telefonszáma:			
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

2. A MEGHATALMAZOTT adatai: (Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)

2.1	Meghatalmazott neve:					
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:					
2.3	Telefonszáma:					

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatáson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:					
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:					

180-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta azt. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

4.1	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet NEM terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
4.2	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	201..... év hó napján
4.3	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	201..... év hó napján

5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**5.1 A méltányossági kérelem tárgya szövegesen és összecsúszva:**

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecsúszva:	Ft

5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **6. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja: igen

180-A/1	PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):

180-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelte az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen **felsorolni**, milyen további okiratokat csatol.

Mellékletek:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

7. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kérjük, hogy pontosan jelölje meg, mit kér. Pl.: a fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét)

Kelt, 201.... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tájékoztatjuk, hogy a kezelt személyes adatról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti

4. SZÁMÚ MELLÉKLET



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross -border financial services complaints

When to use this form: Use this form if you:

- live in one country in Europe*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme might be able to resolve the dispute

How to use this form: Please complete the information requested below, and e-mail or post the form to the relevant dispute resolution scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

What happens next: The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
Information about the financial services provider	
Its full name	
Type of business (e.g. bank, insurer)	
The full address of the office you dealt with	
The telephone number, fax number and e-mail address of that office (optional)	
The country that office is in	
Information about your complaint	
Brief summary of what the complaint is about	
Date of the facts that generated the dispute	
Reference of the contract, e.g. number of insurance policy	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway



financial dispute resolution network

FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

Akkor töltse ki a nyomtatványt, ha

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panasz, mely a fenti államok valamelyikében működik
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében

Kérjük, töltse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató választását a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

Személyes adatok	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, melyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
A panasz adatai	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

A 2019-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
1	OTP Bank Nyrt.	217	1
2	OTP Faktoring Zrt.	209	3
3	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	196	
4	Erste Bank Hungary Zrt.	194	1
5	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	174	
6	Groupama Biztosító Zrt.	161	
7	Generali Biztosító Zrt.	152	
8	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	113	
9	Raiffeisen Bank Zrt.	108	2
10	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	107	
11	K&H Bank Zrt.	95	3
12	K&H Biztosító Zrt.	90	
13	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	88	
14	MKB Bank Nyrt.	88	
15	EOS Faktor Magyarország Zrt.	85	1
16	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	79	1
17	Budapest Bank Zrt.	78	
18	CIB Bank Zrt.	71	
19	UniCredit Bank Hungary Zrt.	68	
20	UNIQA Biztosító Zrt.	60	
21	Merkantil Bank Zrt.	58	
22	Magyar Posta Biztosító Zrt.	42	
23	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	33	
24	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	28	
25	Dunacorp Faktorház Zrt.	26	
26	MKB Bank Zrt.	26	1
27	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	24	
28	Takarékbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	24	
29	Erste Lakástakarék Zrt.	23	
30	GENERTEL Biztosító Zrt.	23	
31	Provident Pénzügyi Zrt.	23	
32	Takarék Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	21	
33	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	20	
34	Erste Befektetési Zrt.	20	
35	Magyar Cetelem Bank Zrt.	20	
36	CARDIF Biztosító Zrt.	19	
37	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	18	
38	Takarék Kereskedelmi Bank Zrt.	18	
39	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	17	
40	OTP Jelzálogbank Zrt.	15	
41	OTP Lakástakarékpénztár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	14	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
42	Momentum Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	13	
43	Sberbank Magyarország Zrt.	13	
44	InHold Pénzügyi Zrt.	12	
45	4Life Direct Kft.	10	
46	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	10	
47	Magyar Biztosítók Szövetsége	10	
48	Budapest Bank Zrt. Autófinanszírozási Üzletág	8	
49	Skandia Lebensversicherung AG	8	
50	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	8	
51	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	7	1
52	Intrum Hitel Zrt.	7	
53	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	7	
54	3A Takarékszövetkezet	6	
55	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	6	
56	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önsegélyező Pénztár	6	
57	SIGMA FAKTORING Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6	
58	Sopron Bank Burgenland Zrt.	6	
59	Takarék Jelzálogbank Nyrt.	6	1
60	KDB Bank Európa Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5	
61	Korona Takarékszövetkezet	5	
62	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	5	
63	Magyar Posta Befektetési Zrt.	5	
64	Magyar Posta Zrt.	5	
65	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	5	
66	MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5	
67	OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár	5	
68	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	4	
69	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4	
70	CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet	4	
71	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	4	
72	M7 TAKARÉK Szövetkezet	4	
73	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	4	
74	NN Biztosító Zrt.	4	
75	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
76	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	3	
77	Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt.	3	
78	CARDIF Életbiztosító Magyarország Zrt.	3	
79	CASPER Consumer Finance Zrt.	3	
80	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	3	
81	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	3	
82	CIB Lízing Zrt.	3	
83	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	3	
84	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
85	Equilor Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
86	Európai Utazási Biztosító Zrt.	3	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
87	HUNGÁRIA-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
88	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	
89	Medicover Försakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	3	
90	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	3	
91	VS-Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
92	Western Union Payment Services Ireland Limited	3	
93	Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
94	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	2	
95	AEGON Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt.	2	
96	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
97	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
98	B3 TAKARÉK Szövetkezet	2	
99	CIB Biztosítási Alkusz Kft.	2	
100	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
101	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	2	
102	Determin Hitelcentrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
103	Diákhitel Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
104	DUNA TAKARÉK BANK Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
105	Edenred Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság	2	
106	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	2	
107	FINALP Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
108	FWU Life Insurance Austria AG	2	
109	GRAWE Életbiztosító Zrt.	2	
110	KÁPÉ Hitel és Követeléskezelő Korlátolt Felelősségű Társaság	2	
111	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
112	MKB-Euroleasing Autóhitel Zrt.	2	
113	NOVIS Poistovna a.s.	2	
114	Nyugat Takarékszövetkezet	2	
115	Orgovány és Vidéke Takarékszövetkezet felszámolás alatt	2	
116	Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft.	2	
117	SPB Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
118	SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
119	Tiszántúli Takarékszövetkezet	2	
120	TKK Takarékszövetkezet Követelésbehajtó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
121	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	2	
122	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	1	
123	ALPHA FINANCIAL SERVICES Tanácsadó Kft.	1	
124	AURITA Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
125	Autocentrum AAA AUTO Gépjármű - Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
126	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	1	1
127	B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
128	BAG KAPOSVÁR Biztosítási Alkusz Kft.	1	
129	Banco Primus Fióktelep Magyarország	1	
130	Banküzlet Vagyonkezelő és Hasznosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
131	BaranyaCredit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
132	BÁTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
133	BÁV Aukciósház és Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
134	Békés Takarékszövetkezet	1	
135	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
136	BUDA-Cash Brókerház Zrt.	1	
137	Budapest Országos Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár	1	
138	Burgenlaendische Anlage & Kredit Bank AG	1	
139	Cash Claim Szolgáltató Kft.	1	
140	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	1	
141	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
142	DRB DÉL-DUNÁNTÚLI Regionális Bank Zrt. "f.a."	1	
143	E.ON Ügyfélszolgálati Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
144	EURORISK Biztosítási Alkusz Kft.	1	
145	Fókusz Takarékszövetkezet	1	
146	Foldana Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
147	FORS Faktor Zártkörűen Működő Rt.	1	
148	FŐNIX Faktor Követeléskezelő zártkörűen működő Részvénytársaság	1	
149	Főnix Hitelcentrum Kft.	1	
150	Golden Gate Global Független Biztosítás Közvetítő és Tanácsadó Zártkörűen Működő	1	
151	GRÁNIT Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
152	Hungária Takarékszövetkezet	1	
153	KUDO TRADE PLUS Korlátolt felelősségű társaság	1	
154	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
155	MagNet Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
156	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	1	
157	Medicover Egészségközpont Zrt.	1	
158	Meritum Hungary Pénzügyi Zrt.	1	
159	MetLife Biztosító Zrt.	1	
160	MKB - Pannónia Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	
161	MKB Nyugdíjpénztár	1	
162	MKB-Euroleasing Autólízing Szolgáltató Zrt.	1	
163	MKB-Euroleasing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
164	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
165	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.	1	
166	Multifactoring Pénzügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
167	Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	1	
168	NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.	1	
169	OTP Ingatlanlízing Zrt.	1	
170	OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
171	OVV Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft	1	
172	Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	1	
173	PANNONINVEST LIBRA Pénzügyi Zrt. felszámolás alatt	1	
174	PayPal (Europe) S.á r.l. et Cie, S.C.A.	1	
175	PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
176	Porsche Bank Hungaria Zártkörűen Működő Rt.	1	
177	Prémium Önkéntes Egészségpénztár	1	
178	Quality Financial (Magyarország) Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt. felszámolás alatt	1	
179	QUANTIS Consulting Zrt.	1	
180	Revolut Ltd.	1	
181	S.A.P. Követeléskezelő Zrt.	1	
182	TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
183	Timberland Capital Management GmbH	1	
184	Trading Point of Financial Instruments UK Limited	1	
185	TransferWise Limited	1	
186	UFS Group Pénzügyi Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
187	Vindicatio Követeléskezelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	3 341	16
	Nem pénzügyi szolgáltató	35	0
	Nem beazonosítható szolgáltató	11	1
	Összesen	3 387	17

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK RENDJE

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) 103. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezetek (*pénzügyi szolgáltatók*) által tett, az MNB tv. 103. § (1) bekezdés szerinti alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának ügyviteli szabályait a Testület jelen szabályzatban határozza meg.

1. A pénzügyi szolgáltatók által a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatokról a Testület naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a Testületnél rendszeresített és az intraneten elérhető kezelőfellettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: *nyilvántartás*) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által a Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint iktatásra és szkennelésre kerülnek a Magyar Nemzeti Banknál rendszeresített iratkezelő rendszerben. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.
3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:
 - 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
 - 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
 - 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
 - 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
 - 3.5. az alávetési nyilatkozat szolgáltatások vagy összehatár szerint korlátozásának tényét, a korlátozás tartalmát;
 - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
 - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.
5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.
6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásba szereplő, alávetésre vonatkozó adatait, illetve az alávetési nyilatkozat jogutód általi megerősítésének hiányában az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a megszűnés napjával lezártnak tekinti. Amennyiben a jogutód a jogutódlással megszűnő pénzügyi szolgáltató által tett alávetési nyilatkozatot megerősíti és magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja, úgy ezen tény a Testület honlapján külön figyelemfelhívó szöveges hírként is közzétételre kerül.
7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók cégadatait félévente, a lezárt félévet követő hónap 10. napjáig ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató cégadataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartáson átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okiratot a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásba a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően az általános iratkezelési szabályoknak megfelelően irattárba helyezi.

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.
2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.
3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:
 - a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye:
 - c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett ügyvel kapcsolatos valamennyi adat
 - d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk
 - e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok
 - f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk
 - g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai
 - h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.
3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.
4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktaiban szabályozott feladatai elvégzéséhez személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők - kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.
6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügghöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezéséig tart.
7. A nyilvántartási célú adatkezelés a jogszabályokban előre meghatározott adatkörök alapján gyűjtött adatfajtákból álló, belső nyilvántartásban szereplő adatállományt hoz létre az adatkezelés időtartama alatt, biztosítva az adatok különböző jellemzők alapján történő visszakereshetőségét, lekérdezhetőségét. Az adatok statisztikai célt is szolgálnak, így ezekből heti, havi statisztikák készülnek és a Testület MNB törvény szerinti Éves Jelentése áll össze. A statisztika szempontok az adatgyűjtés és kezelés eredménye alapján különösen az alábbiak:

- 1) Elutasított kérelmek száma
 - 2) Elutasítás oka
 - 3) Egyezséggel zárult ügyek száma
 - 4) Kötelezést tartalmazó határozatok száma
 - 5) Ajánlások száma
 - 6) Meghallgatás után elutasított kérelmek száma
 - 7) Megtámadott PBT döntések száma
 - 8) Bírósági döntések száma
 - 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
 - 10) Kérelmek tárgya
 - 11) Eljárást kezdeményezők (kérelmek) megoszlása lakóhely szerint
 - 12) Kérelmek megoszlása érintett szolgáltatók szerint
 - 13) Kérelmezett pénzügyi szolgáltatás típusok
8. A kezelt adatot törölni kell, ha az adat kezelése jogellenes; az adat hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; illetve, ha azt a bíróság elrendelte. A valóságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.
9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21.§-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.
10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

8. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége			
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Békéscsaba Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Kedd: 10:00-16:00 Csütörtök: 10:30-16:30	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyféltérében)
Debrecen Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	52/504-329 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4025 Debrecen, Piac u. 77. II. em. 15.
Eger Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 10:00-16:00 Szerda: 9:00-15:00 Péntek: 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6. (tetőtér)
Győr Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	30/923-4942 gyor@penzugyifogyaszto.hu	9021 Győr, Szent István utca 10/a II. em. 208-as iroda
Kaposvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig 8:00-16:00	82/950-906 tavoszkopont@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3. fsz.
Kecskemét Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 11:30-17:30 Szerda: 8:30-14:30 Péntek: 8:30-14:30	30/958-8210 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 104.
Miskolc Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/487-3609 miskolc@penzugyifogyaszto.hu	3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
Nyíregyháza Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
Pécs Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7621 Pécs, Király u. 42.
Salgótarján Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (SZMT székház)
Szeged Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 10:00-16:00	30/958-8210, 62/484-384 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6723 Szeged, Alsó kikötő sor 11/D I. em. 115. (Inkubátorház)
Székesfehérvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond u. 18. I. em. 202.
Szekszárd Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	30/274-0828 pti@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. emelet 214. iroda
Szolnok Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 10:00-16:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Solnok, Szapáry utca 19.
Szombathely Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	94/512-345 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.
Tatabánya Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Szerda: 10:30-16:30	20/506-0106 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
Veszprém Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@malta.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. I. emelet
Zalaegerszeg Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	30/699-0056 zalaeger-szeg@penzugyifogyaszto.hu	8900 Zalaegerszeg, Tomba M. u. 1-3. I. em. 19.

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2019

Nyomda: Prospektus Kft.

8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.